

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL BAJO LA NORMA  
NTC ISO 9001:2008 DE LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN, LOGÍSTICA,  
ARCHIVOS Y DESPACHOS, SEGURIDAD, ASISTENTE DE SUBGERENCIA Y  
SERVICIOS GENERALES PARA LA EMPRESA L&M SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

**LAURA RODRIGUEZ HERNANDEZ**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SANTIAGO DE CALI  
2012**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL BAJO LA NORMA  
NTC ISO 9001:2008 DE LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN, LOGÍSTICA,  
ARCHIVOS Y DESPACHOS, SEGURIDAD, ASISTENTE DE SUBGERENCIA Y  
SERVICIOS GENERALES PARA LA EMPRESA L&M SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

**LAURA RODRIGUEZ HERNANDEZ**

**Pasantía Institucional para optar al título de  
Administrador de Empresas**

**Director  
DIEGO FERNANDO CARDONA MUÑOZ  
Matemático Financiero**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SANTIAGO DE CALI  
2012**

**Nota de Aceptación:**

**Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Administrador de Empresas.**

**ADELA JAQUE**

---

**Jurado**

**MARIA ELIZABETH RAMÍREZ**

---

**Jurado**

**Santiago de Cali, 30 de Julio de 2012**

A Dios por darme la vida, sabiduría y fortalezas necesarias para alcanzar el mayor deseo de mi vida y permitirme culminar esta etapa con éxito.

A mis padres Efraín y Marina; por brindarme todo su apoyo, amor incondicional, motivación y por todos su esfuerzos y sacrificios para que me formara como una gran profesional; y a toda mi familia, por el apoyo, enseñanzas y valores inculcados.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por darme la sabiduría y fortalezas para la realización de mi proyecto de grado y culminar esta gran etapa de mi vida con éxito.

A la organización de L&M SERVICIOS & ASESORIAS S.A.; por brindarme la oportunidad de realizar mi proyecto de grado y trabajar durante un período de seis meses en la empresa en el sistema documental, por permitirme aplicar mis conocimientos adquiridos durante toda mi carrera de administración de empresas y crecer como persona y profesionalmente y por todas sus enseñanzas.

Al Ps. Andrés Lisimaco Polanco Martínez; por su colaboración, apoyo y dedicación durante todo el proceso de la pasantía que permitieron la realización de este proyecto, por todas sus enseñanzas y por brindarme sus conocimientos.

A mi Director de proyecto de grado Diego Cardona; por su colaboración, dedicación y enseñanzas, por brindarme sus conocimientos y guiarme para el logro de los objetivos y la realización del proyecto.

## **CONTENIDO**

	<b>pág.</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>12</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>13</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>14</b>
1.1. ENUNCIADO	14
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	16
1.3. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	16
<b>2. OBJETIVOS</b>	<b>17</b>
2.1. OBJETIVO GENERAL	17
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	17
<b>3. ANTECEDENTES</b>	<b>18</b>
<b>4. JUSTIFICACION</b>	<b>23</b>
<b>5. MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>24</b>
5.1. MARCO TEORICO	24
5.2. MARCO CONCEPTUAL	27
5.3. MARCO LEGAL	42
5.4. MARCO CONTEXTUAL	43
<b>6. METODOLOGIA</b>	<b>44</b>

<b>6.1. TIPO DE ESTUDIO</b>	<b>44</b>
<b>6.2. DISEÑO METODOLOGICO</b>	<b>44</b>
<b>7. GENERALIDADES DE LA EMPRESA</b>	<b>46</b>
<b>7.1. HISTORIA DE L&amp;M SERVICIOS &amp; ASESORÍAS S.A.</b>	<b>46</b>
<b>7.2. SUCURSALES DE L&amp;M S.A.</b>	<b>47</b>
<b>7.3. MISION Y VISION</b>	<b>47</b>
<b>7.4. VALORES</b>	<b>48</b>
<b>8. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LA GESTION DOCUMENTAL EN L&amp;M S.A.</b>	<b>51</b>
<b>8.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA</b>	<b>53</b>
<b>9. ELABORACION DE LA DOCUMENTACION</b>	<b>68</b>
<b>9.1. CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>	<b>68</b>
<b>9.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>68</b>
<b>10.DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE L&amp;M SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>69</b>
<b>10.1.POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>69</b>
<b>10.2.OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>70</b>
<b>10.3.MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>71</b>
<b>10.4.PROCEDIMIENTOS</b>	<b>71</b>
<b>11.CONCLUSIONES</b>	<b>72</b>
<b>12.RECOMENDACIONES</b>	<b>74</b>

<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>77</b>



## **LISTA DE FIGURAS**

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1. Ciclo PHVA</b>	<b>26</b>
<b>Figura 2. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos</b>	<b>36</b>
<b>Figura 3. Descripción de proceso</b>	<b>37</b>
<b>Figura 4. Modelos normativos de gestión</b>	<b>63</b>
<b>Figura 5. Mapa de procesos L&amp;M Servicios &amp; Asesorías S.A.</b>	<b>65</b>

## **LISTA DE GRAFICAS**

	<b>Pág.</b>
<b>Grafica 1. Distribución áreas de L&amp;M</b>	<b>53</b>
<b>Gráfica 2. Conoce qué es un Sistema de Gestión Documental</b>	<b>54</b>
<b>Gráfica 3. Conoce documentos referentes a su cargo</b>	<b>55</b>
<b>Gráfica 4. Tiene definidas sus funciones</b>	<b>57</b>
<b>Gráfica 5. Opinión sobre si existen muchas actividades en los cargos</b>	<b>58</b>
<b>Gráfica 6. Opinión de los colaboradores sobre el cargo</b>	<b>59</b>
<b>Gráfica 7. Aspectos que se deberían de mejorar en los cargos</b>	<b>60</b>
<b>Gráfica 8. Impacto de la organización con la implementación de un Sistema de Gestión Documental</b>	<b>61</b>
<b>Gráfico 9. Como contribuyen los colaboradores a la implementación y permanencia del sistema.</b>	<b>62</b>

## **LISTA DE ANEXOS**

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo A. Diagnóstico del clima organizacional de la empresa L&amp;M Servicios &amp; Asesorías S.A.</b>	<b>77</b>
<b>Anexo B. Encuesta gestión documental</b>	<b>83</b>
<b>Anexo C. Instructivo para la elaboración y codificación de documentos</b>	<b>85</b>
<b>Anexo D. Formato para documentar manuales de procedimientos</b>	<b>97</b>
<b>Anexo E. Listado maestro de documentos</b>	<b>98</b>
<b>Anexo F. Manual de Calidad</b>	<b>106</b>
<b>Anexo G. Caracterizaciones y manuales de procedimientos</b>	<b>133</b>

## **RESUMEN**

L&M Servicios & Asesorías S.A., es una organización que presta el servicio de giros postales nacionales bajo la licencia de uso de Giros al Instante SIN (Servicio Inmediato Nacional S.A.), en el cual busca satisfacer las necesidades de los clientes mediante una prestación oportuna y ágil en sus servicios, basados en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 y los objetivos de calidad mediante la mejora continua en todos los procesos de la organización.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad como primer requisito para la implementación de un SGC, ha demostrado ser el soporte de los sistemas de calidad como parte indispensable en la toma de decisiones y en la mejora de los procesos, enmarcando como prioridad principal, la satisfacción de las necesidades de los clientes.

En el presente trabajo de grado mediante modalidad de pasantía institucional, se diseñó el Sistema de Gestión Documental bajo la norma NTC ISO 9001:2008 en L&M S.A. para mejorar la prestación del servicio de envío y pago de giros postales. Se inició con la elaboración del diagnóstico para revisar el estado actual de la gestión documental, por medio de la realización de una encuesta en donde se determinó que la organización no ha realizado avances en la documentación. Por consiguiente, se realizó una documentación parcial de la organización mediante la elaboración de la caracterización de procesos y manuales de procedimientos según lo exige la norma y también el listado maestro de documentos junto con el manual de calidad, usando como metodología la entrevista en cada puesto de trabajo para identificar el paso a paso en la realización de las tareas. Y por último, se diseñó la estructura documental después de recopilar y elaborar la documentación concerniente al sistema.

Palabras Claves: calidad, sistema de gestión de la calidad, norma ISO 9001:2008, procesos, necesidades de los clientes.

## INTRODUCCION

Toda organización puede mejorar su forma de operación, lo cual significa un incremento de sus clientes y gestionar el riesgo de la mejor manera posible, reduciendo costos y mejorando la calidad del servicio ofrecido. Con mucha diferencia, en cuanto a calidad se refiere, la normativa más establecida y conocida es la ISO 9001:2008, la cual establece una norma para la gestión de sistemas de calidad, que ayuda a todo tipo de organizaciones a tener éxito, a través de un incremento en la satisfacción del cliente y en la motivación de cada uno de los departamentos.

Es aplicable para cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector, que busque mejorar la manera de hacer las cosas, por lo que los mejores retornos en la inversión, vienen de compañías preparadas para implementar la citada normativa en cualquier parte de su organización.

Por lo tanto, este trabajo de grado está orientado en brindar apoyo en cuanto al diseño del Sistema de Gestión Documental, empezando por el reconocimiento del diagnóstico; con el fin de mejorar los procesos y procedimientos que existen en la organización, realizando la formalización mediante el diseño de los manuales que permitan estandarizar los procedimientos que estas personas realizan a diario, para garantizar la calidad en todos los servicios que la empresa L&M Servicios & Asesorías S.A. ofrece a todos sus clientes.

Para el desarrollo, se realizaron entrevistas a cada uno de los trabajadores para determinar cuáles son sus actividades; si conocen bien sus funciones y si realmente cada uno de ellos está contribuyendo a las metas propuestas, como parte del diagnóstico, para después formalizar los procesos y procedimientos bajo los requerimientos de la Norma NTC ISO 9001:2008 con el fin de que cada uno de los servicios que se ofrecen sean con calidad y de gran satisfacción para todos los clientes. Por esto, es importante investigar en qué consiste esta norma y realizar los requisitos y procedimientos necesarios para lograr el objetivo de calidad, y poder obtener en un futuro la certificación en el proceso misional de envío y pago de giros postales nacionales.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. ENUNCIADO**

L&M Servicios & Asesorías S.A., es una organización que presta el servicio de giros postales nacionales bajo la licencia de uso de Giros al Instante SIN (Servicio Inmediato Nacional S.A).

A finales del 2008 nace la idea de crear la sociedad, con la meta de normalizar las obligaciones tributarias, crear nuevos ejes de negocio que minimizaran la dependencia de los giros, hacer una mejor gestión en la actividad de los giros postales unificando la administración de los antiguos departamentos contables, liderar el mejoramiento tecnológico, optimizar el recurso económico en comunicaciones y generando estrategias empresariales que permitieran que la marca SIN S.A., continuara posicionada en el mercado como hasta el momento ha sido en las zonas que L&M S.A. representa.

Como parte inicial del proceso se ha desarrollado un diagnóstico del Clima Organizacional, en donde se han evaluado algunas condiciones, escenarios, relaciones y demás elementos que son comprendidos en el contexto de la empresa. En el desarrollo de este diagnóstico, se evidenciaron algunas de las necesidades primarias de los empleados que hacen parte de esta compañía, y que posiblemente no estaban siendo satisfechas por la organización. Y por otro lado, se encontró que existen dificultades en el servicio de envío y pago de giros postales a causa de la formalización y documentación de los protocolos, manuales de procesos, procedimientos e instructivos, que permitan generar una estandarización y una adecuada prestación del servicio al cliente externo e interno de la organización de manera eficiente y eficaz.

Para dar una solución, se ha conformado una propuesta de Plan de Mejoramiento, en el cual se busca diagnosticar el estado actual de la organización, las necesidades insatisfechas de los empleados en relación con los procedimientos de los diferentes procesos, llevando a la empresa al mejoramiento y optimización en la prestación de sus servicios en pro de la eficiencia, eficacia y efectividad.

Por lo tanto, una de las causas que se identificaron en el diagnóstico del Clima Organizacional (véase Anexo A), fue la claridad organizacional, en el que se evidencia poco interés por parte de los colaboradores con referencia a la concientización de la importancia de la misión, visión, objetivos estratégicos,

políticas, estrategias; debido a que no lo sienten importantes, se habla de estrategias según la opinión de algunos empleados no cubren con el 100% de las expectativas para lograr las metas propuestas o se quedan simplemente en lo tocante a los departamentos en los cuales laboran.

Otro problema identificado está relacionado con la estructura organizacional (véase Anexo A), en el cual se evidencia que la mayoría del personal encuentra que tanto en las instalaciones de la compañía como en la estructura organizacional, permiten y fomentan la integración del personal en diferentes grupos, existe la percepción por parte de algunos empleados de que hay demasiadas trabas a la hora de poder entrevistarse con los superiores.

Otro factor es la participación (véase Anexo A), en el cual se encontraron falencias en la toma de decisiones, debido a que siguen existiendo observaciones respecto de la participación activa en la toma de decisiones por parte de los colaboradores, esto denota la preocupación por las acciones o reformas que afectan su contexto.

Otro factor calificado es el comportamiento sistémico (véase Anexo A), en muchos casos se encuentra que los colaboradores perciben que en realidad existe una tendencia a preocuparse más por lo individual que por lo organizacional, existe una desconexión con la misión, las políticas, los objetivos y estrategias institucionales, no hay trabajo en equipo al interior de la empresa. Lo mismo sucede con la visión de la organización, en el cual se evidencia que los empleados no tienen el conocimiento ni saben con exactitud cuál es su enfoque y qué es lo que quiere lograr la empresa a futuro, solo saben que existe y está escrita.

Otro factor a calificar es el trabajo gratificante (véase Anexo A), en el cual se identificaron las posibles causas o resultados como: las personas consideran que aunque les gusta el campo en el que trabajan, las funciones que desempeñan son simples y rutinarias, preferirían desempeñarse en otra área de la empresa que vaya más acorde con los estudios que han realizado, consideran que sus capacidades están siendo subvaloradas y piensan que le pueden aportar mucho más a la empresa.

Por lo tanto se puede concluir en este diagnóstico del Clima Organizacional, que se reconoce que los empleados presentan la necesidad de participación en la creación de normas y políticas internas que generen tanto mejoras en los procesos de la organización como en brindar apoyo a los colaboradores que creen aportes a su calidad de vida, teniendo en cuenta que los componentes de cambios se encuentran asociados con el Clima Organizacional, entendiendo este aspecto

como los factores endógenos y exógenos que se presentan en el entorno laboral y que tienen impacto tanto en el desarrollo de los procesos como en el mismo empleado.<sup>1</sup>

Por lo anterior, es muy importante para L&M S.A iniciar con un proceso de mejoramiento al interior de la empresa, que es básicamente estructurar la documentación para después implementar el Sistema de Gestión Documental, en el que todos los trabajadores participen para el cumplimiento de los objetivos propuestos y brinden un excelente servicio al cliente con calidad.

Por esta razón, se están desarrollando los respectivos manuales de procedimientos entrevistando a cada uno de los trabajadores en donde ellos cuentan cuales son las actividades diarias que realizan. Esto es con el fin de que cada uno de los procedimientos estén regidos bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cómo formalizar los procesos y procedimientos de la organización para la prestación del servicio de envío y pago de giros postales nacionales de L&M Servicios & Asesorías S.A de una manera efectiva?

## **1.3. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA**

- ¿Cómo es el estado actual de la gestión documental de la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A.?
- ¿Cómo formalizar los procesos y procedimientos de los diferentes procesos de L&M Servicios & Asesorías S.A.?
- ¿Cómo ajustar los procesos y procedimientos de la organización L&M Servicios & Asesorías S.A. al modelo de gestión documental basado en la NTC ISO 9001:2008?

---

<sup>1</sup> POLANCO MARTÍNEZ, Andrés Lisimaco. Diagnóstico del clima organizacional de la empresa L&M Servicios & Asesorías S.A. Santiago de Cali. 2010. P. 17-34. Archivo en medio magnético.



## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar la documentación parcial de los procesos y procedimientos de la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A, orientado bajo el modelo de la NTC ISO 9001:2008 que permita mejorar la prestación del servicio de envío y pago de giros postales nacionales de una manera efectiva.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Elaborar un diagnóstico mediante una revisión del estado actual de la gestión documental, identificando estructura organizacional, mapa de procesos de la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A.
- Realizar los manuales de procedimientos de los procesos de Recepción, Logística, Archivos y Despachos, Seguridad, Asistente de Subgerencia y Servicios Generales de L&M Servicios & Asesorías S.A.
- Diseñar una estructura documental para la compañía L&M Servicios & Asesorías S.A. que sea aplicable al modelo de gestión documental basado en la NTC ISO 9001:2008.

### 3. ANTECEDENTES

Con el objetivo de establecer en la organización una cultura de calidad, para satisfacer las necesidades de los clientes de manera estandarizada, y mejorar cada vez más la forma de hacerlo superando así sus expectativas, las empresas se ven en la necesidad de implementar un Sistema de Gestión Documental a causa de su crecimiento en el mercado e incremento de los nuevos competidores.

Un Sistema de Gestión de Calidad es una forma de trabajar, mediante el cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de los clientes. Para lo cual, planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permita lograr ventajas competitivas.

Como estudios previos al tema de investigación, se han encontrado propuestas o trabajos similares en donde se implementaron Sistemas de Gestión de Calidad basados en la Norma ISO 9001.

Según Villamarín (2009)<sup>2</sup>; en su tesis sobre la planificación del sistema documental basado en la norma ISO, muestra cuál fue el proceso para el desarrollo de su propuesta.

Como parte inicial del proceso de planificación del sistema documental, en la primera etapa; se elaboró un diagnóstico de calidad para evaluar el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad en la organización, basado en los parámetros de la NTC ISO 9001:2000. Este se desarrolló en el año 2008 momento en el que la gerencia de “BEGO INGENIERIA Y/O LUZ ALEYDI GOMEZ” decidió empezar con el proceso de implementación del sistema de calidad.

Dentro de esta etapa se puso en evidencia la necesidad de realizar la documentación y actualización de unos aspectos del sistema de la organización. En el diagnóstico se compararon las prácticas actuales que desarrolla la organización con las necesidades para el cumplimiento de cada uno de los parámetros de la norma.

---

<sup>2</sup> VILLAMARIN QUIJANO, Julián Andrés. Planificación del Sistema Documental de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 para la empresa BEGO INGENIERIA Y/O LUZ ALEYDI GOMEZ PINEDA. Trabajo de grado Ingeniero Industrial. Santiago de Cali. Universidad Autónoma de Occidente. Facultad de Ingeniería, 2009.

En la segunda etapa: caracterización de los procesos; se realizó la definición del mapa de procesos donde se ilustra cada uno de los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su operación de la organización “BEGO INGENIERIA Y/O LUZ ALEYDI GOMEZ”. Esta caracterización se realizó siguiendo los parámetros de la norma ISO 9001:2000; en el cual se utilizó la metodología PHVA que permite tener una visión clara de cada una de las actividades que se realizan dentro de cada uno de los procesos tanto gerenciales, misionales y de apoyo, los cuales se ilustran en el mapa de procesos.

En la tercera etapa: planificación del Sistema de Gestión Documental de la organización, se definieron una serie de actividades que las llevaba a cabo el representante de la organización (Sistema de Gestión de Calidad), las cuales las realizaban en compañía del asesor de calidad y la alta gerencia, como primera instancia se empezó redefiniendo todas las áreas estratégicas, las cuales incluía misión, visión y toda la planificación estratégica requerida por el sistema y la norma. En este direccionamiento estratégico se incluyó la formalización de la política de calidad y objetivos de la calidad.

Como parte final de la investigación, se desarrollaron los manuales de procesos y procedimientos de la organización, “listado maestro de documentos”, así como también la caracterización de cada uno de ellos como parte de la actividad de planificación, para después ajustarlos a los requerimientos de la norma ISO 9001:2000.

Otro aporte es el de Nieto y Téllez en su tesis de grado sobre el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 (2010)<sup>3</sup>, para su realización se elaboró un diagnóstico frente a la norma y una descripción y análisis detallado de todos los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa Confecciones CAROYCO E.U, para de esta forma tener claramente definidas las diferentes deficiencias y de esta forma analizar y sugerir acciones que conlleven a eliminarlas. Parte de esta etapa fue el análisis interno y externo de la organización.

---

<sup>3</sup> NIETO NIETO, Camilo Augusto; TELLEZ IZQUIERDO, José Eliécer. Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Confecciones CAROYCO E.U., basado en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 (en línea). Trabajo de grado Administrador de Empresas. Bogotá D.C. Universidad de la Salle, 2010. 294 p. Disponible en: <http://repository.lasalle.edu.co/tegra/bitstream/10185/24450/1/T11.10%20N558d.pdf>

Para llevar a cabo el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla con los requisitos necesarios para llegar a implementarlo en la empresa, es necesario realizar un análisis de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa a través de la utilización de la herramienta de direccionamiento estratégico (DOFA).

Así mismo se realizó un análisis frente a la norma, comparando cada requisito con lo que actualmente presentaba la compañía en dicho periodo, para después establecer los planes de acción a ejecutar para contrarrestar las falencias y debilidades, teniendo en cuenta los responsables de la ejecución de dichos planes. Por lo tanto, se definieron unos rangos, previo análisis de los autores; con el fin de establecer en qué estado se encuentra la empresa, respecto a los requisitos de la norma.

Como desarrollo del plan de trabajo se elaboró el siguiente plan:

- Levantamiento de información de estructura, procesos, planeación estratégica, normatividad, etc.
- Entrevistas con la Gerencia para obtener un panorama general de la empresa en cuanto al SGC.
- Entrevista con cada funcionario para determinar las responsabilidades funciones, elaboración de procedimientos, identificación de mejores prácticas y oportunidades de mejora a los procesos.
- Identificar el tipo de transacciones (registros, listados, correos, etc.) que se hacen en cada una de las actividades.
- Analizar la información y preparar los documentos que conforman el Manual de calidad.
- Presentación del Manual de Calidad como propuesta de aplicación a la empresa con el fin de optimizar los procesos y los recursos requeridos.

El proyecto se desarrollará haciendo las siguientes actividades que se definen como el ciclo de vida del plan de trabajo y que generan en algunos planes de gestión subsidiarios para su ejecución, supervisión y control.

- Mapa de Procesos
- Caracterizaciones
- Procedimientos
- Instructivos y Formatos
- Manual de Calidad

Como parte de este estudio también se puede citar al autor Acosta en su tesis de grado sobre el diseño y propuesta del Sistema de Gestión de Calidad en base a los requisitos de la norma ISO (2011)<sup>4</sup>.

Según Acosta, las empresas necesitan de políticas de calidad para poder enfrentarse a la creciente competencia que cada día se hace más fuerte, y porque todas las empresas pequeñas están constantemente amenazadas de ser delimitadas por poseer parte del mercado correspondiente.

La estructura de una política de calidad y la información mínima que debe contener, se debe exponerla buscando la facilidad de entendimiento y despertando el interés de todo el personal de la empresa AGILSEG.

Por lo tanto esta política de calidad de AGILSEG, constituirá ser un documento auditable ya sea por los auditores internos de la empresa o por externos en busca de una certificación, inclusive por el cliente, por este motivo este documento debe ser entendido a todos los niveles, desde el personal operativo hasta los directores y gerentes.

Por lo tanto, los pasos a seguir fueron los siguientes:

- ✓ **La satisfacción del cliente:** es la esencia de AGILSEG, un cliente satisfecho permite el crecimiento y ampliación de los beneficios de la empresa. Esto permite entender la importancia de la satisfacción de los clientes, lo cual permitirá el desarrollo de la organización o el estancamiento de la misma, en el caso de AGILSEG, la satisfacción que percibe no es satisfactoria, debido a que no se evidencia un crecimiento significativo.
- ✓ **Norma de Aplicación:** en esta etapa se debe manifestar la forma de aplicación que se esté usando en la empresa para promocionar sus logros y métodos de trabajo. Esto significa detallar la norma ISO 9001:2008 que constituye ser el Sistema de Gestión de Calidad, que prácticamente satisface las necesidades del cliente.

---

<sup>4</sup> ACOSTA ALVARADO, Richard Orlando. Diseño y propuesta del Sistema de Gestión de Calidad para AGILSEG CIA. LTDA., utilizando normas ISO 9001:2008 (en línea). Trabajo de grado profesional en Ingeniería Comercial. Ecuador, 2011. Disponible en: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/4556/1/T-ESPE-032717-MED.pdf>

La documentación es el soporte del Sistema de Gestión de la Calidad, pues en ella se plasman no solo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones, por lo que permitirá desarrollar de manera documental todas las actividades.

- ✓ **Mejora Continua:** se trabaja mediante un proceso denominado mejora continua, esto constituye ser, crecer y mejorar pero de forma imparable a la organización.

Además de este proceso se elaboró un diagnóstico para analizar el estado actual de la organización, a través de la herramienta de planeación estratégica DOFA, así mismo se analizaron factores externos e internos para proceder a la elaboración de los documentos exigidos por la normativa ISO.

#### **4. JUSTIFICACION**

La actividad económica del país se encuentra en un mercado cambiante y cada vez más competitivo. Las empresas se ven esforzadas a adaptarse a las nuevas circunstancias, y es entonces, cuando los empresarios colombianos se dan cuenta de que sus negocios son comparativamente más pequeños y frágiles de lo que era antes. Por consiguiente, es cuando la empresa debe esforzarse en aplicar soluciones de futuro en vez de acogerse solamente a remedios como reducciones de nómina, recortes de gasto, liquidación de sociedades filiales con pérdidas; en ciertos casos, la solución más adecuada no se encuentra en dichos remedios sino en definir las bases del negocio y apostar por la gestión hacia la calidad integral (Calidad Total) y el crecimiento sostenido de la empresa, con novedosos esquemas comerciales y de mercado.

Por lo anterior, se quiere diseñar un Sistema de Gestión Documental bajo la norma NTC ISO 9001:2008 para la empresa L&M Servicios & Asesorías S.A. de los procesos de recepción, logística, archivos y despachos, seguridad, asistente de subgerencia y servicios generales, con el fin de brindar un buen servicio de calidad en el envío de giros postales nacionales.

Con el desarrollo de este sistema documental, se logrará una utilidad práctica y teórica por parte del estudiante, en donde se está haciendo uso de los conocimientos adquiridos y aprendidos durante el pregrado de Administración de Empresas bajo la línea de calidad. Además, se pretende obtener experiencia laboral debido a que la metodología a desarrollar en el trabajo de grado es pasantía institucional en donde todo lo que se va a realizar e implementar es algo real, y también es de utilidad para la empresa ya que se está contribuyendo hacia el cumplimiento del objetivo que es poder desarrollar toda la gestión documental.

Por esta razón, es necesario realizar una investigación de los diferentes conceptos que hacen referencia como los son normas, procesos, procedimientos, instructivos, gestión de calidad bajo el modelo de la NTC ISO 9001:2008, para poder definir y tener claro qué es lo que se necesita para el diseño del Sistema de Gestión Documental. Con esto se lograra un beneficio para ambas partes estudiante y empresa, porque se trabajara en conjunto para el cumplimiento de los objetivos y las expectativas.

## 5. MARCO DE REFERENCIA

### 5.1. MARCO TEORICO

A continuación se ponen de manifiesto los aportes que los diferentes autores hicieron al tema durante los últimos años. Así mismo se hace referencia a los aspectos conceptuales y teóricos sobre los cuales se basa este proyecto del diseño del sistema documental.

**5.1.1. 14 Puntos de Deming.** Los 14 puntos sirven en cualquier parte, tanto en las pequeñas organizaciones como en las más grandes, en las empresas de servicios y en las dedicadas a la fabricación. A continuación los 14 puntos:

- ✓ Crear una visión y demostrar compromiso
- ✓ Aprender la nueva filosofía
- ✓ Entender la inspección
- ✓ Se debe dejar de tomar decisiones con base únicamente en los costos
- ✓ Mejorar en forma constante y para siempre
- ✓ Instituir la capacitación y el entrenamiento
- ✓ Instituir el liderazgo
- ✓ Eliminar el temor
- ✓ Optimizar los esfuerzos de los equipos
- ✓ Eliminar las exhortaciones
- ✓ Eliminar las cuotas numéricas y la administración por objetivos
- ✓ Eliminar los obstáculos al surgimiento del orgullo por el trabajo realizado
- ✓ Fomentar la educación y la mejora personal
- ✓ Empezar una acción.<sup>5</sup>

**5.1.2. El ciclo PHVA.** El método PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) fue diseñado por el Dr. Walter Shewhart en 1920, pero su gran difusión y uso se le atribuye el Dr. William E. Deming, en el cual formulo una teoría para el mejoramiento de la calidad del Japón a partir de los años 50.

El ciclo Deming es utilizado para la mejora continua de la calidad dentro de una empresa. El ciclo consiste de una secuencia lógica de cuatro pasos repetidos que se deben de llevar a cabo consecutivamente. Estos pasos son: Planear, Hacer,

---

<sup>5</sup> DÍAZ PLATA, Pedro Joaquín. Filosofías y Marcos de Referencia. manual metodológico. 2011. En: material didáctico de la asignatura Gerencia de Calidad, Universidad Autónoma de Occidente.



Verificar y Actuar. Dentro de cada uno de los pasos podemos identificar algunas actividades a llevar a cabo:

### **Planear**

- Identificar productos.
- Identificar clientes.
- Identificar requerimientos de los clientes.
- Trasladar los requerimientos del cliente a especificaciones.
- Identificar los pasos claves del proceso (diagrama de flujo).
- Identificar y seleccionar los parámetros de medición.
- Determinar la capacidad del proceso.
- Identificar con quien compararse (benchmarks).

### **Hacer**

- Identificar oportunidades de mejora.
- Desarrollo del plan piloto.
- Implementar las mejoras.

### **Verificar**

- Evaluar la efectividad.

### **Actuar**

- Realizar los ajuste necesarios.
- Aplicar nuevas mejoras.
- Documentar.<sup>6</sup>

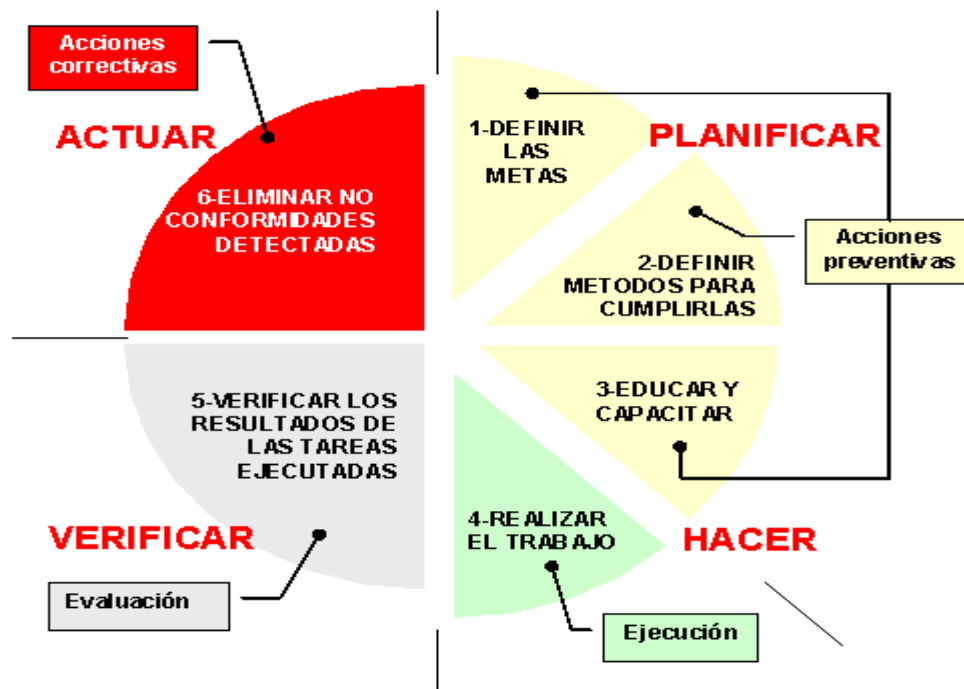
---

<sup>6</sup> QUESADA M., Gilberto. El PHVA y las Normas ISO 9001 (en línea). Disponible en Internet: <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/35.htm>

Esta herramienta es muy útil aplicarla en el momento de la implementación de un sistema de gestión de la calidad, en el cual proporciona una guía para la gestión de actividades y procesos. Además ayuda a que las organizaciones mejoren el desempeño de sus procesos y puedan atraer a más clientes.

En la figura 1 que se muestra a continuación, se ilustra el ciclo PHVA:

**Figura 1. Ciclo PHVA**



**Fuente:** El ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) (en línea). 2007. Disponible en Internet: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>

**5.1.3. Principios de calidad de ISHIKAWA.** Algunos de los elementos clave de sus filosofías se resumen aquí:

- ✓ La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
- ✓ El primer paso en la calidad es conocer lo que el cliente requiere.

- ✓ El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
- ✓ Eliminar la causa raíz y no los síntomas.
- ✓ El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores y en todas las áreas.
- ✓ No confundir los medios con los objetivos.
- ✓ Poner la calidad en primer término y poner las ganancias a largo plazo.
- ✓ El comercio es la entrada y salida de la calidad.
- ✓ La gerencia superior no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten hechos.
- ✓ 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis y de solución de problemas.
- ✓ Aquellos datos que no tengan información dispersa (es decir, variabilidad) son falsos.<sup>7</sup>

La filosofía de Ishikawa plantea el control de la calidad total que tiene como resultado reducir costos y mejorar el producto o servicio. También implemento 7 herramientas básicas, una de ellas es el diagrama causa-efecto, en el cual se puede obtener cuales son las causas de los problemas que actualmente presenta la empresa. Por lo tanto, es importante mencionar algunas filosofías para implementar la cultura de calidad.

## **5.2. MARCO CONCEPTUAL**

Para el desarrollo del Sistema de Gestión Documental basado en la norma NTC ISO 9001:2008 es necesario relacionar los conceptos fundamentales que hacen parte del mismo, para dar una idea de qué es y cómo se puede lograr el objetivo propuesto.

**5.2.1. Qué es calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**5.2.2. Sistema.** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

---

<sup>7</sup> KAORU, Ishikawa. Principios de calidad de Ishikawa (en línea). Disponible en Internet: [http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru\\_Ishikawa#Las\\_7\\_herramientas\\_b.C3.A1sicas\\_para\\_la\\_administraci.C3.B3n\\_de\\_la\\_calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru_Ishikawa#Las_7_herramientas_b%C3%A1sicas_para_la_administraci%C3%B3n_de_la_calidad). (2012).

**Sistema de Gestión.** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos corporativos de la organización.

Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiero o un sistema de gestión ambiental.

**Sistema de Gestión de Calidad.** Es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de los clientes. Para lo cual, planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr las ventajas competitivas.

INCLUYE:

- Establecimiento de la política de la calidad
- Establecimiento de los objetivos de calidad
- La planificación de la calidad
- El control de la calidad
- El aseguramiento de la calidad
- La mejora de la calidad.

**Plan de calidad.** Documento que especifica qué procedimientos, recursos, quién, cuándo, debe aplicarse a un proyecto, proceso, producto, servicio o contrato específico.

**Manual de calidad.** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.

INCLUYE:

- El alcance del SGC y el desarrollo de los requisitos de la norma declarados, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones.
- Los procedimientos documentados establecidos en el sistema están referidos en la sección correspondiente y el total de ellos en la lista maestra de documentos.

- La secuencia e interacción de los procesos enunciada en el Mapa de Procesos.
- La Política y los Objetivos de la Calidad.<sup>8</sup>

Los anteriores conceptos básicos son la base fundamental para dar inicio al proceso, pues indican los requisitos. En L&M S.A., se diseñó el plan del sistema documental basado en cada uno de los requerimientos.

**5.2.3. Principios de gestión de la calidad.** Los principios del sistema de gestión de la calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la Gerencia con el fin de conducir hacia una mejora en su desempeño:

- ❖ **Enfoque hacia el cliente:** La razón de ser de las organizaciones es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- ❖ **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- ❖ **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- ❖ **Enfoque basado en los procesos:** En las organizaciones existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

---

<sup>8</sup> ING. RIVERA CRUCES, Lina Lorien. Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario. (Manual metodológico). 2008. 21 p.

- ❖ **Enfoque del sistema para la gestión:** El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
- ❖ **Mejora continua:** Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las organizaciones. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.
- ❖ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** En todos los niveles de las organizaciones las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
- ❖ **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores:** Las organizaciones y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.<sup>9</sup>

Los principios de gestión de calidad fueron comunicados al interior de la organización, en el cual se brindó una capacitación a todos los funcionarios como parte del proceso de divulgación de la política y objetivos de la calidad.

#### 5.2.4. Que es la ISO 9001<sup>10</sup>

La ISO especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad eficaz en el cumplimiento de las especificaciones del cliente y es la base para que una tercera parte pueda certificar que el SGC es conforme a los requisitos de dicha norma. En cambio, lo que es la ISO 9004, proporciona una orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un SGC y no tiene por objeto ser utilizada con fines de certificación, sino servir de guía para aquellas organizaciones que deseen ir más allá de los requisitos de ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño y la eficiencia global de la organización.

---

<sup>9</sup> Lic. YAÑEZ, Carlo M. Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001 (en línea). 2008. Disponible en Internet: <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

<sup>10</sup> Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000 (en línea). 2005. 32 p. Disponible en Internet: [http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio\\_iso.pdf&%5d](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_iso.pdf&%5d)

Para obtener la certificación, la organización debe someterse a una auditoría. Existen tres tipos de auditorías: las auditorías de primera parte, son realizadas con fines internos por la organización o en su nombre; las auditorías de segunda parte, son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente, y las auditorías de tercera parte, son realizadas por organizaciones externas independientes usualmente acreditadas.

ISO 9001 no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como, la gestión medioambiental, gestión de la seguridad, gestión financiera o gestión de riesgos.

La política de calidad y los objetivos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto/servicio, la eficacia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción de las partes interesadas.

La norma utiliza el concepto de producto para designar el resultado de un proceso. ISO 9000 considera cuatro categorías genéricas de productos: servicios, software, hardware y materiales procesados.

Definir la calidad de un servicio resulta más subjetivo e impreciso que definir la calidad de un producto. El producto tangible existe antes de entregarlo al cliente y se puede inspeccionar y medir sus variables, mientras que el servicio se produce y entrega en el mismo acto, por lo que debe prestarse con la calidad requerida.

Los clientes necesitan productos/servicios con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto/servicio y son generalmente denominadas como requisitos del cliente.

La norma ISO como tal, especifica los requisitos para implementar un sistema de gestión de la calidad el cual ayuda a todo tipo de organizaciones a asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.

### **5.2.5. Norma ISO 9001:2008**

- ❖ **1.1.** Esta norma internacional especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, cuando una organización:
  - Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, así como también los legales y reglamentos aplicables.
  - Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales reglamentarios aplicables.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **❖ 4.1. Requisitos Generales**

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

La organización debe:

- ✓ a. Determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización.
- ✓ b. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- ✓ c. Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.



- ✓ d. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- ✓ e. Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- ✓ f. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente deben estar definidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

## ❖ 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad debe incluir:

- ✓ a. Declaraciones documentadas de una política de la calidad y objetivos de la calidad.
- ✓ b. Un manual de calidad.
- ✓ c. Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta norma internacional.
- ✓ d. Los documentos y registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

#### ❖ 4.2.2. MANUAL DE CALIDAD

La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya:

- ✓ a. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- ✓ b. Los procedimientos documentados establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos.
- ✓ c. Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### ❖ 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse de acuerdo con los requisitos.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- ✓ a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- ✓ b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- ✓ c. Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- ✓ d. Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.

- ✓ e. Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- ✓ f. Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución y,
- ✓ g. Prever el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

#### ❖ 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.<sup>11</sup>

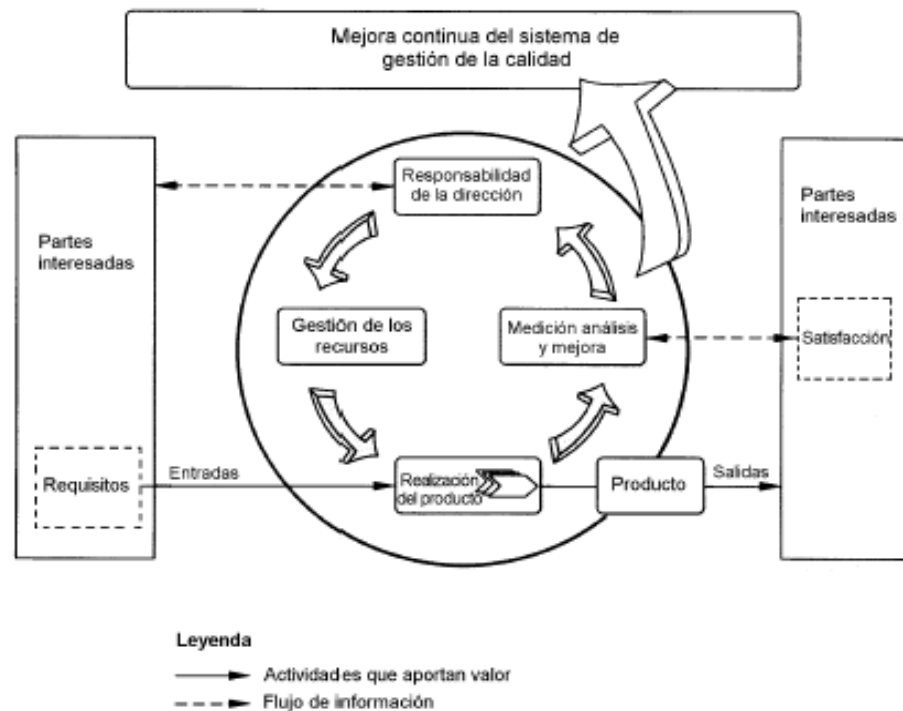
La ISO 9001:2008 fue la guía para el diseño del sistema de gestión de la calidad en L&M S.A., en el cual se aplicaron los requisitos necesarios para su desarrollo.

A continuación en la figura 2, se ilustra el modelo basado por procesos de un sistema de gestión de la calidad según la ISO 9001:2008.

---

<sup>11</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION (ICONTEC). NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos. Bogotá D.C. 2008. 47 p.

**Figura 2. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos**



**Fuente:** QUINTANA MONZÓN Iliana. Implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 (en línea). Argentina, 2009. Disponible en Internet: <http://www.engormix.com/MA-ganaderia-carne/articulos/introduccion-norma-iso-9001-t1794/p0.htm>

**Procedimientos documentados requeridos por la NORMA ISO 9001:2008.** La Norma Internacional ISO 9001 en su versión del año 2008, exige a las organizaciones la documentación de seis procedimientos, los cuales se relacionan a continuación, sin embargo, las organizaciones podrán decidir y documentar los procedimientos necesarios para asegurarse de suministrar información y evidencia de apoyo de la eficacia y eficiencia de su sistema de gestión de la calidad.

- Control de los documentos
- Control de los registros
- Auditoría interna
- Control del producto o servicio no conformes
- Acción correctiva

- Acción preventiva<sup>12</sup>

Por otro lado, es importante hacer referencia a la gestión de procesos con sus respectivas definiciones.

**5.2.6. Gestión de procesos.** Una organización con calidad total, tiene claro que la única estrategia que la va a mantener desarrollando su actividad a largo plazo es la que consiga implicar a todo su personal en la mejora continua de esos procesos.

**Qué es un proceso.** Es una secuencia repetitiva de actividades que una o varias personas desarrollan para hacer llegar una salida a un destinatario (cliente) a partir de unos recursos que se utilizan o bien se consumen (entradas al proceso).

- ✓ El proceso tiene capacidad para transformar unas entradas en salidas. (ver representación gráfica en la figura 3).

**Figura 3. Descripción de proceso**



- ✓ El proceso está constituido por actividades internas que de forma coordinada logran un valor apreciado por el destinatario del mismo.
- ✓ Las actividades internas de cualquier proceso las realizan personas, grupos o departamentos de la organización.

---

<sup>12</sup> Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). ISO 9001:2008 Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad.. Bucaramanga. 2009. Manual metodológico. 18 p.

- ✓ Esta secuencia de actividades se puede esquematizar mediante un diagrama de flujo.
- ✓ Son los destinatarios del proceso (clientes), internos o externos a la organización, los que en función de sus expectativas con relación al mismo juzgarán la validez de lo que el proceso les hace llegar.
- ✓ El proceso consume o utiliza recursos que pueden ser, entre otros, materiales, tiempo de las personas, energía, máquinas y herramientas.

**Cómo se describe un proceso.** Para gestionar y mejorar un proceso es necesario, en primer lugar, describirlo adecuadamente.

Los elementos que van a permitir describir el proceso son:

- Salida y flujo de salida del proceso.
- Destinatarios del flujo de salida.
- Los intervinientes del proceso.
- Secuencia de actividades del proceso.
- Recursos.
- Indicadores

A continuación, una descripción de cada uno de esos elementos:

**Salida y flujo.** Es una unidad de resultado producida por el proceso. Es lo que genera el proceso. Debido al funcionamiento constante y repetitivo del proceso el resultado se puede visualizar como un flujo constante.

**Destinatario del flujo de salida.** Es la persona o conjunto de personas que reciben y valoran lo que les llega desde el proceso en forma de flujo de salida.

Los destinatarios del proceso tienen un conjunto de expectativas respecto a las salidas (para ellos entradas) que reciben del proceso anterior.

**Los intervinientes.** Son las personas o grupos de personas que desarrollan la secuencia de actividades del proceso.

**La secuencia de actividades.** Es la descripción de las acciones que tienen que realizar los intervinientes para conseguir que al destinatario le llegue lo que se desea.

**Recursos utilizados en el proceso.** Son todos aquellos elementos materiales o de información que el proceso consume o necesita utilizar para poder generar la salida.

**5.2.7. Indicadores.** Son mediciones del funcionamiento de un proceso. Los indicadores pueden ser de eficacia, cuando miden lo bueno o lo malo de un proceso para determinar si cumple con las expectativas de los destinatarios del mismo.

Los indicadores pueden ser de eficiencia, cuando miden el consumo de recursos del proceso.

Por lo tanto, estos se pueden aplicar al funcionamiento global del proceso por lo que determinan los resultados y permiten medir las variaciones que se producen en él y también determinar las acciones de mejora.

#### **5.2.8. Cómo se mejora un proceso**

**Hacerlo ocurrir tal y como se quiere que ocurra.** Para poder mejorar un proceso primero hay que hacerlo ocurrir. Es decir hay que:

- Definir la forma de ejecutar el proceso: Definir un conjunto de pautas o de instrucciones sobre cómo debe ser ejecutado el proceso.
- Ejecutar las actividades del proceso: Según las instrucciones anteriormente establecidas.
- Comprobar que el proceso se ha desarrollado según estaba previsto (según las instrucciones).
- Garantizar que la próxima repetición del proceso se va a desarrollar de acuerdo con las instrucciones.

Este ciclo de actividades garantiza que hay una forma definida de hacer las cosas y que efectivamente el proceso se ajusta.

**Mejorarlo una vez que se ha hecho ocurrir.** Cuando a pesar de realizar correctamente las actividades definidas para el proceso sigue habiendo problemas (quejas de los destinatarios, despilfarro de recursos, etc.) o el proceso no llega a adaptarse a lo que necesita el cliente (necesidad de reestructurar el proceso) es necesario aplicar el ciclo de mejora.

Una acción de mejora es toda acción destinada a cambiar la forma en que se quiere que se ejecute un proceso.

Para mejorar un proceso hay que aplicar el ciclo de mejora PDCA (Planear, ejecutar, comprobar, actualizar):

- Planificar los objetivos de mejora para el mismo y la manera en que se van a alcanzar.
- Ejecutar las actividades planificadas para la mejora del proceso.
- Comprobar la efectividad de las actividades de mejora.
- Actualizar la nueva forma de ejecutar el proceso con las mejoras que hayan demostrado su efectividad.

#### **5.2.9. Tipos de mejora del proceso**

**Mejoras estructurales.** Se puede mejorar un proceso con base de aportaciones creativas, imaginación y sentido crítico.

Dentro de esta categoría de mejora entran por ejemplo:

- La redefinición de destinatarios.
- La redefinición de expectativas.
- La redefinición de los resultados generados por el proceso.
- La redefinición de los intervinientes.
- La redefinición de la secuencia de actividades.



Este tipo de mejoras son fundamentalmente conceptuales. Las herramientas y técnicas que se emplean para este tipo de mejoras son de tipo creativo o conceptual, como por ejemplo, las nuevas herramientas para la gestión de la calidad, las encuestas a clientes, la reingeniería, el análisis del Valor, el QFD y otras.

**Mejoras en el funcionamiento.** Se puede mejorar la forma en que funciona un proceso intentando que sea más eficaz.

Por otro lado, también se hizo referencia a la gestión por procesos con sus respectivas definiciones.

#### **5.2.10. Gestión por procesos**

**Qué es un Macroproceso.** La gestión por procesos es la generalización de la gestión de un proceso y se aplica a una organización en su conjunto.

Una organización también procesa, recibe recursos de sus proveedores, les añade valor a través de las personas integradas en departamentos intervinientes y hace llegar unas salidas a unos destinatarios (clientes).

**Cómo se describe un Macroproceso.**

**Salida.** Es una unidad de producto/servicio generada por la totalidad de la organización.

**Destinatario del flujo de salida.** Son los clientes finales que compran, adquieren, utilizan los productos/servicios finales de la organización.

**Los procesos.** Son partes de la red de procesos que aportan valor a los productos/servicios de la organización.

**Recursos.** Son todos aquellos elementos materiales o de información que la organización consume o necesita utilizar para poder generar los productos/servicios de la organización.

**Indicadores.** Los indicadores fundamentales en el macroproceso son los de eficacia (que miden la satisfacción de los clientes finales con el producto/servicio recibido) y de eficiencia (que mide los recursos gastados por la organización durante sus procesos).<sup>13</sup>

Los anteriores conceptos de gestión de procesos y gestión por procesos, son importantes tenerlos claros y aplicarlos en todos los niveles de la organización, para obtener como resultado final un producto o servicio con calidad que cumpla con las necesidades y expectativas de los clientes.

### **5.3. MARCO LEGAL**

- Resolución No. 1967 de Septiembre de 2011, “Por la cual se expide una licencia para la prestación del servicio postal de mensajería expresa “
- Resolución No. 970 de 2011, “Por la cual se fijan los requisitos de tipo operativo para la obtención del título habilitante como Operador de Servicios Postales de Pago y se dictan otras disposiciones.”
- Resolución No. 2705 de 2010, “Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo por parte de quienes quieren obtener la habilitación como Operadores de Servicios Postales de Pago”.
- Ley 1396 de diciembre de 2009, donde se reglamenta que 4/72 ya no es el operador exclusivo del servicio de giros postales nacionales.
- Resolución 1508 de 2000  
Por la cual se establecen normas de carácter general para determinar el carácter científico o cultural de libros, revistas, folletos, coleccionables seriados o publicaciones, y se delega una función.

---

<sup>13</sup> Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). Gestión y mejora de procesos. 2008. Manual metodológico. 15 p.

- Resolución 3038  
Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.
- Decreto 867 de 2010  
Por el cual se reglamentan las condiciones de habilitación para ser operador postal y el Registro de Operadores Postales.
- Ley Postal, Ley 1369 de 2009  
Por el cual se reglamenta el Servicio Postal.<sup>14</sup>

#### **5.4. MARCO CONTEXTUAL**

El diseño del Sistema de Gestión Documental se está desarrollando en la empresa de L&M Servicios & Asesorías S.A, que tiene como actividad principal el servicio de envío y pagos de giros postales nacionales. La documentación se está elaborando con el apoyo del área de Gestión Humana y el Equipo de Calidad, con el fin de implementar una mejora en los procesos y una gestión documental bajo la Norma NTC ISO 9001:2008.

Este proceso hace parte del área de calidad y talento humano que trabajarán en conjunto para el logro del objetivo.

---

<sup>14</sup> La Red Postal de Colombia 4-72. Normatividad. Leyes, normas y decretos. Disponible en Internet: <http://www.4-72.com.co/content/normatividad>

## **6. METODOLOGIA**

### **6.1. TIPO DE ESTUDIO**

El tipo de estudio de este proyecto de investigación es descriptivo, porque se analiza el actual problema que se presenta en L&M Servicios & Asesorías S.A. identificando los aspectos a mejorar y desarrollando los diferentes correctivos.

### **6.2. DISEÑO METODOLOGICO**

#### **ETAPA 1: DIAGNOSTICO DE LA SITUACION DOCUMENTAL**

Realizar el diagnóstico para determinar el estado actual de la documentación de L&M Servicios & Asesorías S.A., utilizando como herramienta el diagnóstico (encuesta), aplicada a todos los empleados de la Oficina Principal Cali.

#### **ETAPA 2: ELABORACION DE LA DOCUMENTACION**

La elaboración de la documentación, que abarca las caracterizaciones, manuales de procedimientos y demás documentación requerida, son elaborados por el Equipo de Calidad con la orientación y el apoyo del Coordinador de Gestión del Talento Humano, quien es el que lidera el proyecto.

Por lo tanto, se definió lo siguiente:

### **PLANEACIÓN**

**OBJETIVO:** Cumplimiento de los requerimientos de la norma NTC ISO 9001: 2008 en lo concerniente al Sistema de Gestión Documental para la realización de los manuales e instructivos durante el tiempo estipulado por la Gerencia que lidera el proyecto.

**ALCANCE:** La realización de los manuales de procedimientos de los procesos de Recepción, Logística, Archivos y Despachos, Seguridad, Asistente de Subgerencia y Servicios Generales, trabajando conjuntamente con el área de Gestión Humana para el cumplimiento de las actividades del Sistema de Gestión Documental.

**METODO:** El método por el cual se van a realizar estos manuales e instructivos están definidos por las siguientes fases:

- **FASE 1:** La Gerencia autoriza las fechas para la realización de las entrevistas en los puestos de trabajo, donde se reconocerán y se tomará registro de las actividades que desempeña cada empleado en su puesto de trabajo.
- **FASE 2:** Realizar entrevistas con los empleados en cada uno de sus cargos (respectivos auxiliares), y jefes directos, para el reconocimiento de las actividades.
- **FASE 3:** Socialización de los manuales con la Gerencia Administrativa para las modificaciones que haya lugar y la respectiva aprobación.
- **FASE 4:** Finalización de los manuales después de la información recopilada en las fases anteriores.

### **ETAPA 3: DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL**

Para el diseño de la estructura documental de L&M S.A., se requiere de la elaboración de la política y objetivos de calidad, el manual de calidad y del Listado Maestro de Documentos de la organización ajustado a los requerimientos de la Norma NTC ISO 9001:2008.

## 7. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### 7.1. HISTORIA DE L&M SERVICIOS & ASESORÍAS S.A.

El ingreso de la familia Lozano Muñoz a la Empresa *SIN* S.A., se remonta al año 1.998, cuando se iniciaron las negociaciones con la representante de Florencia, Caquetá, Sra. Mercedes Perdomo, ciudad en donde ya tenían una empresa de giros a nivel de todos los municipios de ese departamento, con oficinas en Bogotá, Neiva y Pitalito, con éxito la empresa llevaba 4 años en la actividad y había logrado dominar el mercado regional, proyectándose estratégicamente hacia otras ciudades importantes de Colombia mediante la modalidad de consignación nacional. En ese entonces la empresa contaba con gran prestigio en el comercio de Caquetá por los múltiples convenios comerciales de pago que se ofrecían a entidades públicas como privadas.

Con el ánimo de dar a los clientes de la empresa **“AEROGIROS”** un mejor servicio en el menor tiempo posible, se estableció una alianza con la señora Luz Mercedes Perdomo **“Licenciataria de SIN”** de Florencia, para poder recibir y pagar giros desde y para toda Colombia, los giros que se recibieran en la totalidad de los municipios del Caquetá donde se encontraban las oficinas de **“AEROGIROS”** y los giros de los pueblos hacia Florencia, en ese entonces participaban de una comisión por ser representantes comerciales similares a lo que es hoy en día.

En esta instancia la empresa *SIN Ltda.*, lograba la participación de todas las localidades del Caquetá y **“AEROGIROS”** enlazaba a sus usuarios del resto del país, por lo que posteriormente se recibió la visita del Sr. Javier Flórez y el Sr. Fernando González quienes manifestaron su interés de hacer la negociación, de esta forma, se concretó la absorción de **“AEROGIROS”** por parte de *SIN* S.A. El buen nombre de la organización **“AEROGIROS”** desaparece y se convirtió automáticamente en activo para la razón social *SIN* S.A.

En el año 1.999 se compraron las zonas del Magdalena Medio con el sur de Bolívar y la zona de Montería en el año 2.000, y en el año 2.002, se compró la zona de Boyacá con algunos municipios administrados desde Tunja.

En Septiembre de 2007 se logra el convenio con la red postal de Colombia 4/72, con este convenio se formaliza la actividad de giros postales nacionales para *SIN* y todas las demás empresas de giros en Colombia, con lo que se abre la ventana

a la libre competencia y lo que motiva a invertir más en hacer crecer el nombre de *S/N* en las zonas que representa.

A finales de 2008 nace la idea de crear la sociedad **L&M SERVICIOS & ASESORÍAS S.A.**, con la meta de normalizar las obligaciones tributarias, crear nuevos ejes de negocio que minimizaran la dependencia de los giros, hacer una mejor gestión en la actividad de los giros postales unificando la administración de los antiguos departamentos contables, liderar el mejoramiento tecnológico, optimizar el recurso económico en comunicaciones y generar estrategias empresariales que permitieran que la marca *S/N* S.A., continuara posicionada en el mercado como hasta el momento ha sido en las zonas que L&M representa.

En el último año L&M S.A. ha adelantado la remodelación de la totalidad de las oficinas de nómina, por el orden de 40 puntos, reubicando otras que han sido necesarias, terminado la sistematización de más del 90% de los puntos, mejorado la plataforma de Internet para más de 30 Puntos de Servicios, instalado telefonía IP en el 50% de las oficinas, la reestructuración física y administrativa de la sede DC UNIDOS en Cali, demandando importantes recursos económicos y con ella se ha logrado prestar un mejor servicio al usuario de *S/N* y el bienestar de nuestro recurso humano, se espera un retorno económico acorde con las inversiones hechas en el mediano plazo y continuar posicionando la marca *S/N*, así como estar a la par de las exigencias del mercado”. Actualmente L&M S.A. cuenta con una planta de 94 empleados.

## **7.2. SUCURSALES DE L&M S.A.**

Duitama, Tunja, Sogamoso, Ubaté, Barrancabermeja, Puerto Boyacá, Girón, La Dorada, Puerto Salgar, Caucasia, Coveñas, Lorica, Sincelejo, Tarazá, Montería, Tierralta, Achí, Aguachica, Sabana de Torres, Líbano, Mariquita, Corozal, San Gil, Magangué, Honda.

## **7.3. MISIÓN Y VISIÓN**

### **❖ Misión**

Somos una empresa de giros postales nacionales bajo licencia de uso de SERVICIO INMEDIATO NACIONAL S.A. cumplimos con las normas legales vigentes, comprometidos con la necesidad de la población de trasladar sus

dineros de forma rápida y segura, contamos con tecnología y capital humano para ofrecer un servicio de calidad permitiéndonos crecer y ser líderes en el mercado, contribuimos en la generación de empleo y bienestar social.

## ❖ Visión

En el año 2015 seremos una empresa de giros postales nacionales con amplia cobertura en el territorio nacional, ofreciendo diversos servicios que respondan a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, cumpliendo con los estándares de calidad del sector.

## 7.4. VALORES

# Valores



### SENTIDO DE PERTENENCIA

Como fuente integral de la organización, se busca que los empleados de L&M Servicios y Asesorías S.A. obtengan un lugar dentro de la organización en la cual se sientan identificados como empresa, elevando su compromiso hacia ella y trabajando todos por un objetivo en común: LA CALIDAD HUMANA. L&M Servicios y Asesorías S.A. como fuente integral de la organización busca obtener un lugar dentro de los empleados, transformando el sentido de pertenencia como la identidad y la unidad de todos y cada uno de los valores, propósitos y proyectos forjados por la empresa elevando su compromiso hacia ella y trabajando todos por un objetivo en común la calidad humana.



### EXCELENCIA

La excelencia como tal no tiene límites y para L&M Servicios y Asesorías S.A. es el centro que equivale a perfeccionar la calidad de vida dentro de la organización comenzando con los empleados realizando acompañamientos para que cada uno de ellos influyan siempre en el privilegio de saber llevar las actividades a cumplir, apoyar, ver las oportunidades positivas encontradas, afrontar con sabiduría las felias y ser cada vez mejor.



### RESPECTO

En la organización L&M Servicios y Asesorías S.A. el respeto es el que mantiene el buen trato y una cordial comunicación entre todos sus funcionarios, es una obligación moral o incluso legal de cumplir con lo que se conoce como la base del sustento y la ética.



### LIDERAZGO

El líder es la persona capaz de influir en el comportamiento colectivo de L&M Servicios y Asesorías S.A. y de orientar su conducta social desde el lado más saludable.



### CONFIDENCIALIDAD

En L&M Servicios y Asesorías S.A. Los empleados velarán porque exista confiabilidad de la información en todos los aspectos de esta Organización (Operación, Sistemas de información aplicados para la prestación del Servicio, políticas internas, Documentación de procesos, información de clientes externos, compañeros de trabajo y toda aquella información que implique un riesgo de seguridad para esta organización y sus empleados) y en los aspectos personales de cada empleado también se tendrá en cuenta este valor, motivando la privacidad personal y libre desarrollo como ser humano.



### HONESTIDAD

Influye en el día a día en las relaciones humanas, con coherencia y sinceridad, ser honesto es ser real y auténtico; encontramos que en L&M Servicios y Asesorías S.A. su mayor fuente de trabajo para poder crear una productividad es el factor humano la cual conlleva a que se tenga respeto por uno mismo y por los demás ya que la honestidad no consiste solamente en tener fidelidad y lealtad hacia la empresa si no también hacia nuestros mismos compañeros y superiores ya que no solo con decir la verdad basta si no la capacidad de decirlo porque de ahí depende la armonía empresarial.



### TRABAJO EN EQUIPO

Son las acciones que debe presentar un funcionario de L&M Servicios y Asesorías S.A. de cooperar en activamente con el grupo de trabajo destacando que la actitud debe ser abierta a la individualidad o a la complejidad, fomentando el espíritu de equipo a lo largo de la organización, generando ánimo y motivación a todos los participantes, aportando opiniones verdicas y viables.



### RESPONSABILIDAD

En L&M Servicios y Asesorías S.A. El talento humano es el elemento de las responsabilidades inherentes al cargo y en lo que respecta a la Organización y donde cada persona reconoce y acepta sus errores frente a una acción determinada.



### IGUALDAD

En L&M vemos porque todos tengamos igualdad de condiciones en el trato, el respeto y los derechos como seres humanos sin importar el cargo y jerarquía empresarial.





## DEFINICIÓN DE LOS VALORES:

- **SENTIDO DE PERTENENCIA.** L&M Servicios & Asesorías S.A como fuente integral de la organización, busca obtener un lugar dentro de los empleados, transformando el sentido de pertenencia como la identidad y la unidad de todos y cada uno de los valores, propósitos y proyectos forjados por la empresa, elevando su compromiso hacia ella y trabajando todos por un objetivo en común: La calidez humana.
- **RESPECTO.** En la organización L&M Servicios & Asesorías S.A el respeto es el que mantiene el buen trato y una cordial comunicación entre todos sus funcionarios, es una obligación moral o incluso legal de cumplir con lo que se conoce como la base del sustento y la ética.
- **LIDERAZGO.** El líder es la persona capaz de influir en el comportamiento colectivo de L&M Servicios & Asesorías S.A y de orientar su conducta social desde el lado más saludable.
- **EXCELENCIA.** La excelencia como tal no tiene límites y para L&M Servicios & Asesorías S.A es el centro que equivale a perfeccionar la calidad de vida dentro de la organización, comenzando con los empleados, realizando acompañamientos para que cada uno de ellos influyan siempre en el privilegio de saber llevar las actividades a cumplir, apoyar, ver las oportunidades positivas encontradas, afrontar con sabiduría las fallas y ser cada vez mejor.
- **TRABAJO EN EQUIPO.** Son las acciones que debe presentar un funcionario de L&M Servicios & Asesorías S.A. de cooperar activamente con el grupo de trabajo, destacando que la actitud debe ser opuesta a la individualidad o a la competencia, fortaleciendo el espíritu de equipo a lo largo de la organización, generando ánimo y motivación a todos los participantes, aportando opiniones verídicas y justificables.
- **RESPONSABILIDAD.** En L&M Servicios & Asesorías S.A., el Talento Humano es consciente de las responsabilidades inherentes al cargo y en lo que respecta a la Organización y donde cada persona reconoce y acepta sus errores frente a una acción determinada.

- **HONESTIDAD.** Influye en el día a día en las relaciones humanas, con coherencia y sinceridad, ser honesto es ser real y autentico; encontramos que en L&M Servicios & Asesorías S.A. su mayor fuente de trabajo para poder crear una productividad es el factor humano la cual conlleva a que se tenga respeto por uno mismo y por los demás, ya que la honestidad no consiste solamente en tener fidelidad y lealtad hacia la empresa si no también hacia nuestros mismos compañeros y superiores, ya que no solo con decir la verdad basta si no la capacidad de decirla porque de ahí depende la armonía empresarial.
- **IGUALDAD.** En L&M velamos porque todos tengamos igualdad de condiciones en el trato, el respeto y los derechos como seres humanos sin importar el cargo y/o jerarquía empresarial.
- **CONFIDENCIALIDAD.** En L&M Servicios & Asesorías S.A., los empleados velarán por que exista confidencialidad de la información en todos los aspectos de esta Organización, (Operación, Sistemas de Información aplicados para la Prestación del Servicio, Políticas Internas, Documentación de Procesos, Información de Clientes Externos, Compañeros de Trabajo y toda aquella información que implique un riesgo de seguridad para esta organización y sus empleados), y en los aspectos personales de cada empleado también se tendrá en cuenta este valor, motivando la privacidad personal y libre desarrollo como seres humanos.

## **8. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LA GESTION DOCUMENTAL EN L&M S.A.**

Como parte inicial del proceso de diseñar el Sistema de Gestión Documental, se dio inicio a la elaboración del siguiente diagnóstico para revisar el estado actual de la documentación y de la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A. para determinar qué documentos existen actualmente y los que se deberían de tener para cumplir con los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2008, esto con el fin de estandarizar todos los procesos y procedimientos que permitan la prestación eficiente del servicio de envío y pago de giros postales mediante la red de Giros al Instante SIN (Servicio Inmediato Nacional S.A.).

Para la elaboración del diagnóstico se diseñó una Encuesta (véase Anexo B) dirigida a todos los funcionarios de la Oficina Principal Cali referente al Sistema de Gestión Documental, que servirá como base para direccionar el proceso y por ende determinar el estado documental de L&M S.A.

La metodología utilizada fue la formulación de 10 preguntas referentes a la gestión documental, la encuesta se diseñó por medio del correo corporativo de la organización Gmail, mediante la opción Docs. (Documentos), el cual posee las herramientas para crear y compartir documentos de Word, Excel, PowerPoint, formularios (encuestas) con varios usuarios, y posteriormente fue enviada a cada uno de los empleados a su cuenta de correo electrónico. En esta actividad cada uno de los empleados aportó la información necesaria para la investigación.

Para determinar la población objeto de estudio, fue necesario aplicar la muestra mediante el método estadístico de Muestreo Aleatorio Simple calculándolo de la siguiente manera:

### **➤ Ecuación 1:**

Población (N) = 94 -Todo el personal de L&M (Oficina Principal Cali y Puntos de Servicios).

Porcentaje de Error = 10%

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 94}{(94 - 1) * 0.1^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.25 * 94}{(93 * 0.01) + (3.84 * 0.25)}$$

$$n = \frac{90.24}{0.93 + 0.96}$$

$$n = \frac{90.24}{1.89}$$

$$n = 48$$

Al tomar como referencia a toda la población de L&M, es decir, 94 empleados, la muestra al cual realizar la encuesta sería de 48 personas. Debido a que es un valor alto y que la encuesta solo se puede aplicar a los funcionarios Cali ya que son ellos los que tienen el conocimiento sobre el proyecto documental, se determinó realizar una segunda ecuación tomando como población los 25 empleados de la Oficina Principal.

### ➤ Ecuación 2:

Universo: Todo el personal de L&M (Oficina Principal Cali y Puntos de Servicios).  
Población (N) = 25 - Empleados de la Oficina Principal Cali de L&M.

Porcentaje de Error= 10%

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 25}{(25 - 1) * 0.1^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.25 * 25}{(24 * 0.01) + (3.84 * 0.25)}$$

$$n = \frac{24}{0.24 + 0.96}$$

$$n = \frac{24}{1.2}$$

$$n = 20$$

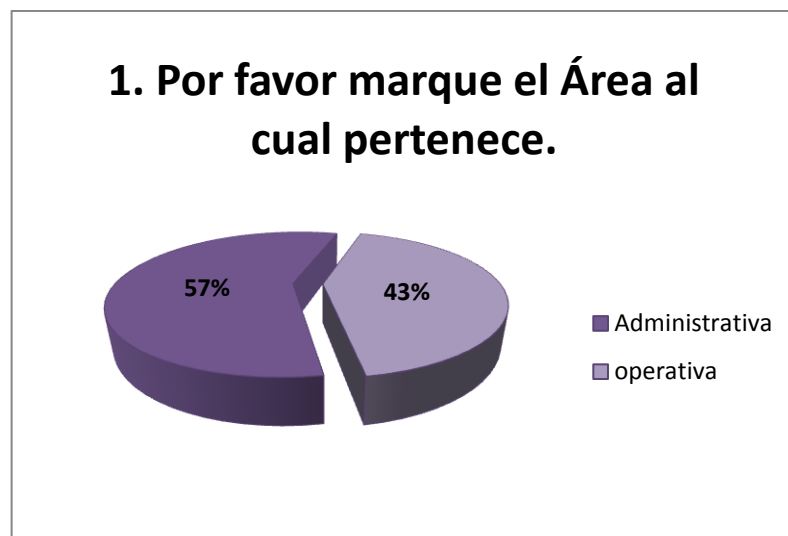
Al tomar como población 25 empleados que son los que conforman la Oficina Principal Cali de L&M, se obtiene una muestra de 20, lo cual resulta factible aplicarla debido a que los funcionarios presentan mayor conocimiento sobre la Gestión Documental y algunos están formando parte del proceso por medio del Comité de calidad.

### 8.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

La encuesta se aplicó a 14 funcionarios de la Oficina Principal Cali, debido a que son los que actualmente están presentes en la organización de L&M S.A.

**Pregunta 1. Por favor mencione el área al cual pertenece.**

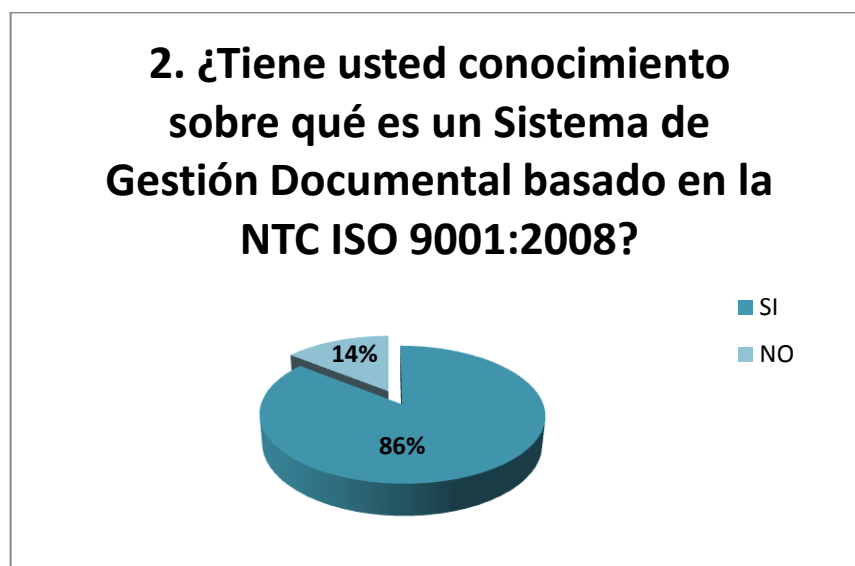
**Gráfica 1. Distribución áreas de L&M**



Actualmente en la Organización de L&M Servicios & Asesorías S.A Oficina Principal Cali, hay 8 empleados en el área Administrativa y 6 formando parte de las Operaciones de la empresa.

**Pregunta 2: ¿Tiene usted conocimiento sobre qué es un Sistema de Gestión Documental basado en la NTC ISO 9001:2008?**

**Gráfica 2. Conoce qué es un Sistema de Gestión Documental**



De un total de 14 funcionarios que respondieron la encuesta, 12 personas, es decir el 86%, tienen el conocimiento sobre que es el Sistema de Gestión Documental y respondieron a lo siguiente:

“Un Sistema de Gestión Documental basado en la Norma ISO 9001:2008, es el cumplimiento de los requisitos enmarcados en dicha norma, para obtener la certificación de calidad, en este caso, en el proceso de envío y pago de giros.

El proceso consiste en establecer y documentar las diferentes actividades desarrolladas dentro de la organización, para después implementar un sistema de calidad. Por lo cual se debe mantener y controlar los documentos, mediante una revisión, actualización y distribución”.

En conclusión, existe un conocimiento sobre la gestión documental, en el cual cada uno de los empleados lo relacionan a los manuales de procedimientos y a documentar cada uno de los procesos.

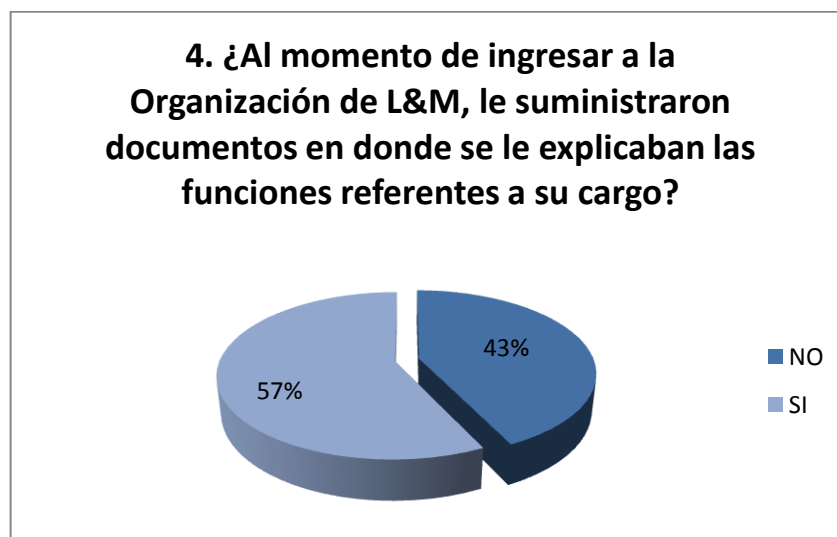
Mientras que el 14%, es decir, 2 personas, manifestaron no conocer que es un Sistema de Gestión Documental, por lo que sería importante que en el momento de la capacitación y divulgación de los manuales se dé una explicación del por qué es tan importante para la organización el desarrollo de este proyecto.

### **Pregunta 3: ¿Por favor refiera cuál es la Misión y Visión de L&M?**

Los 14 funcionarios encuestados respondieron a la pregunta y se evidencia que existe el conocimiento sobre la Misión y la Visión de la organización, este factor es muy importante reconocerlo sobre todo para el proceso que actualmente se está llevando a cabo. Sin embargo, se manifestó que sería interesante realizar una capacitación y divulgación hacia los funcionarios para que exista un mayor conocimiento.

### **Pregunta 4: ¿Al momento de ingresar a la organización de L&M, le suministraron documentos en donde se le explicaban las funciones referentes a su cargo?**

**Gráfica 3. Conoce documentos referentes a su cargo**



El 57%, es decir, 8 personas, manifestaron que al momento de ingresar a la organización se les brindó información referente a su cargo. En el cual se les suministro documentación como es el caso de los manuales de funciones y aparte de eso la participación en procesos de inducción y capacitación referente al manejo de plataformas si el cargo lo ameritaba.

Hay que destacar que los manuales de funciones de la mayoría de los cargos ya estaban diseñados e implementados, es decir, existe un conocimiento de estos manuales, por lo que para el proceso de la elaboración de la documentación de la organización, los manuales de funciones solo se revisaron y actualizaron y se diseñaron los manuales de los cargos faltantes.

Mientras que un 43%, es decir, 6 personas, reconocen que al momento de asumir el cargo no le suministraron algún documento en donde le especificaban las funciones y actividades a desarrollar, esta información fue brindada de manera informal en el cual les iban explicando cómo realizar las diversas tareas. Se puede reconocer que para algunos cargos no existen documentos formales como parte de la introducción y capacitación cuando existe personal nuevo.

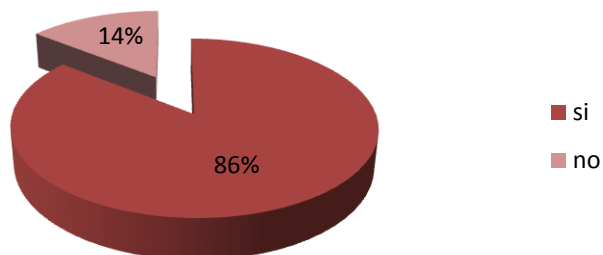
Por último, es muy importante reconocer que este diagnóstico ayudo a identificar la documentación existente en L&M, en donde se deja evidencia que los funcionarios reconocen sus manuales de funciones y en donde la organización ya había iniciado con el proceso de diseñar e implementar manuales, sin embargo, falta más formalización en este proceso.

**Pregunta 5: ¿Tiene claras y definidas cuáles son sus funciones del cargo?**

**Gráfica 4. Tiene definidas sus funciones**



### 5. ¿Tiene claras y definidas cuáles son sus funciones del cargo?



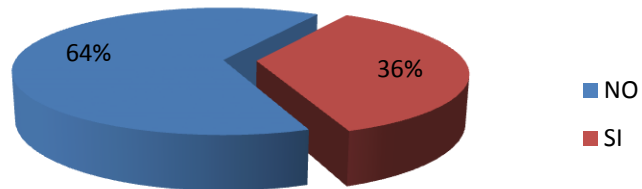
El 86% de los funcionarios, es decir, 12 personas tienen claras sus funciones, mientras que un 14% que corresponde a 2 personas no las tienen definidas, en el cual manifestaron que la razón a esto es que desempeñan más de un cargo dentro de la organización y/o realizan actividades diferentes a las asignadas, por lo que en ocasiones sobrepasan sus responsabilidades.

Cabe notar que actualmente existen algunos funcionarios con 2 cargos asignados y/o con actividades diferentes.

**Pregunta 6: ¿Usted considera que tiene a cargo muchas actividades?**

**Gráfica 5. Opinión sobre si existen muchas actividades en los cargos**

## 6. ¿Usted considera que tiene a cargo muchas actividades?



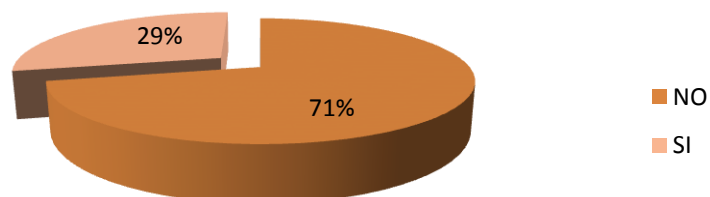
El 64% de los funcionarios que corresponde a 9 personas, reconocen no tener a cargo muchas actividades, sin embargo, existe un porcentaje del 36%, es decir, 5 personas que si manifiesta tenerlas, y la razón a esto es que algunos empleados tienen más de un cargo o realizan muchas actividades que generan exceso de responsabilidades.

Por lo tanto esto genera un impacto negativo en la organización, debido a que la productividad en los tiempos de trabajo de los empleados ya no sería tan eficiente, y se podría llegar a presentar una baja motivación e incluso rotación del personal. Además no permitirá formalizar y estandarizar todos los procesos para lograr una mejora continua.

**Pregunta 7: ¿Considera que algunas de las actividades de su cargo no tiene relación directa con el mismo cargo?**

**Gráfica 6. Opinión de los colaboradores sobre el cargo**

**7. ¿Considera que algunas de las actividades de su cargo no tiene relación directa con el mismo cargo?**

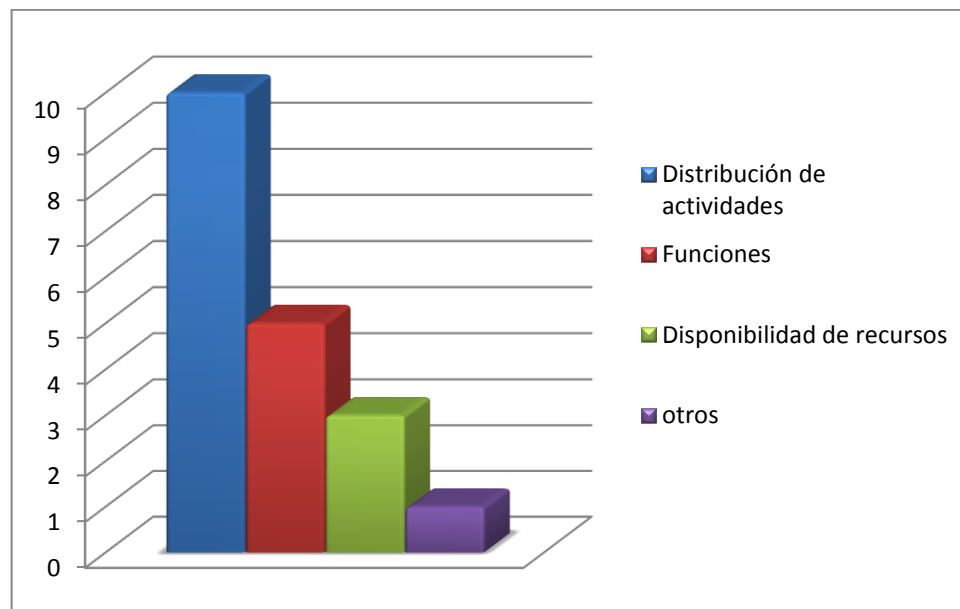


El 29% de los funcionarios que corresponde a 4 personas considera que algunas de sus actividades no tienen relación a lo que normalmente desempeña, debido a que realizan actividades que no son propias del cargo y en ocasiones tienen que brindar apoyo en otras áreas, lo cual genera un retraso en el desarrollo de sus actividades.

Mientras que un 71%, es decir, 10 personas, manifestó que sus actividades si tienen relación a su cargo ya que tienen bien definidas sus funciones y no se les ha presentado ningún inconveniente.

**Pregunta 8: ¿Qué aspectos cree usted que se deberían de mejorar en su cargo?**

**Gráfica 7. Aspectos que se deberían de mejorar en los cargos**



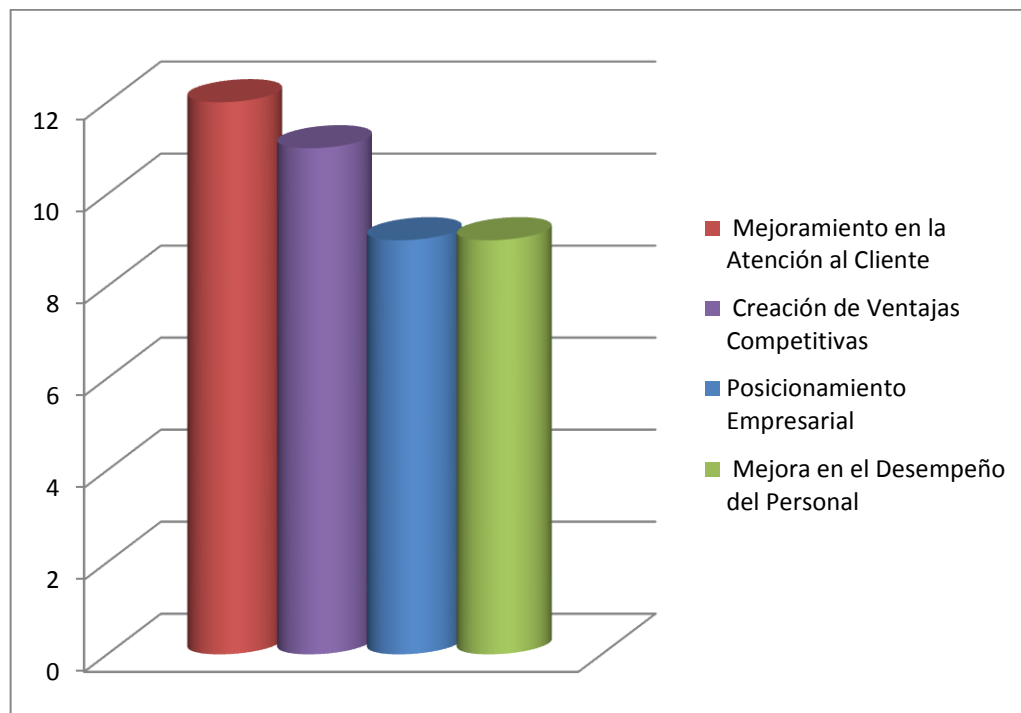
El 71% de los funcionarios respondió que el mayor aspecto a mejorar en el cargo es la forma en la que se distribuyen las actividades; seguido de las funciones que tienen asignadas con un 36% y la disponibilidad de recursos para desempeñar su cargo efectivamente con un 21% y un 7% respondió a otros aspectos.

Cabe notar que los encuestados tenían la opción de seleccionar más de una respuesta.

En conclusión los funcionarios manifiestan que los cargos sean bien distribuidos pues se evidencia que algunos desempeñan más de un cargo e incluso realizan actividades diferentes a las asignadas.

**Pregunta 9: ¿Qué impacto cree que tendría la Organización con la implementación de un Sistema de Gestión Documental basado en la NTC ISO 9001:2008?**

**Gráfica 8. Impacto de la organización con la implementación de un Sistema de Gestión Documental**

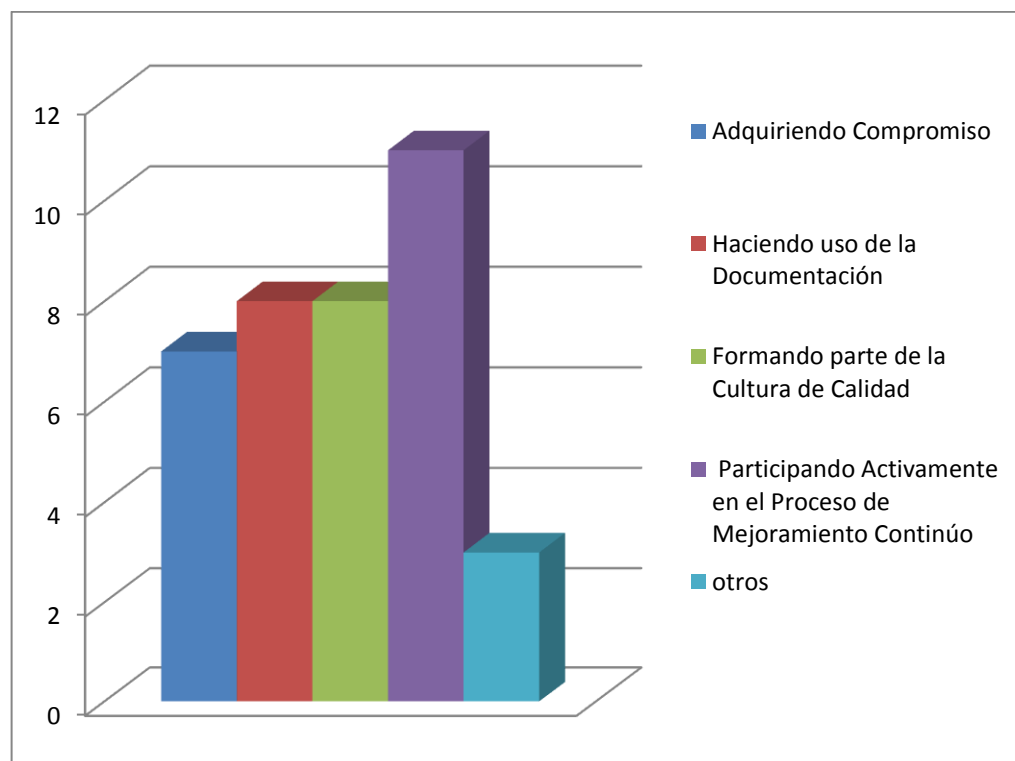


El 86% de los funcionarios cree que la organización al implementar el Sistema de Gestión Documental mejorará en la atención al cliente y por ende la prestación del servicio de envío y pago de giros postales. El 79% cree que la organización obtendrá ventajas competitivas, seguido del posicionamiento empresarial y mejora en el desempeño del personal ambos con un 64%.

Cabe notar que los encuestados tenían la opción de seleccionar más de una respuesta.

**Pregunta 10: ¿Cómo puede contribuir usted a la implementación y permanencia del Sistema de Gestión Documental?**

**Gráfico 9. Como contribuyen los colaboradores a la implementación y permanencia del sistema.**



El 79% de los funcionarios respondió que una de las maneras para contribuir en el proceso de implementación es: participando activamente en las actividades como las capacitaciones; el 57%, haciendo uso de la documentación, es decir, siguiendo los lineamientos establecidos en cada uno de los manuales y con el mismo porcentaje, formando parte de la cultura de calidad; el 50% adquiriendo compromiso y el 21% respondió otras maneras de desarrollarlo.

Se puede destacar que cada uno de los empleados está motivado e interesado en el proceso documental de la organización y aportarán para su mejoramiento y mantenimiento del sistema.

Como resultado final y conclusión de este diagnóstico, se reconoce que ya había un adelanto significativo en la gestión documental de L&M, mediante el diseño e implementación de los manuales de funciones, sin embargo, se evidencia que en algunos cargos existe sobrecarga de actividades bien sea porque tienen más de uno o porque desempeñan funciones diferentes a las ya asignadas.

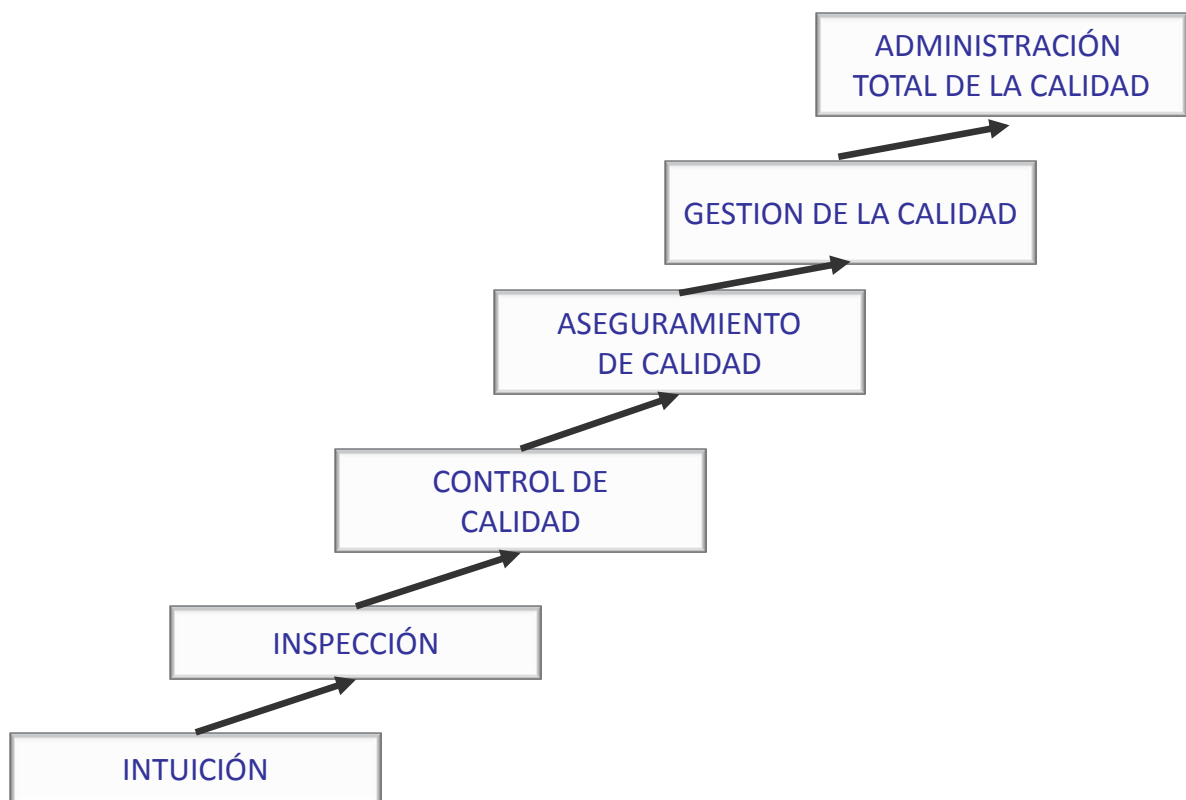
Es muy importante para la organización reconocer este aspecto para que al momento del diseño del sistema documental, cada proceso de la organización

conlleve calidad y con una mejora significativa que permita la prestación eficiente del servicio de envío y pago de giros postales.

Por otro lado y como parte del proceso de este diagnóstico de la situación actual de la gestión documental, es importante determinar en qué estado o nivel de calidad se encuentra actualmente la organización de L&M S.A., con el fin de hacer un reconocimiento que permita llevar el proceso efectivamente y determinar las acciones a seguir para lograr el aseguramiento de la calidad en un futuro.

La siguiente figura (Figura 4) muestra el modelo de la calidad, en el cual se puede identificar en qué nivel se encuentra actualmente L&M:

**Figura 4. Modelos normativos de gestión**



Según los resultados evidenciados en el diagnóstico (encuesta) y la gráfica anterior, se puede observar que L&M se encuentra en un nivel de intuición e inspección de calidad, debido a que algunas de sus actuaciones y decisiones son

basadas más en la experiencia que se tiene como gerente, que en la formación, por lo que apenas existe un reconocimiento y empoderamiento al interior de la organización sobre que es la calidad. Sin embargo, falta mayor compromiso y formación por parte de los funcionarios en el proceso en el cual permita un desarrollo efectivo y conduzca a logro de la política y objetivos de calidad.

Además se está iniciando con el reconocimiento de las actividades desempeñadas en cada proceso, determinando si existen re procesos, para después formalizarlos y estandarizarlos, que es básicamente la elaboración de los manuales de procedimientos mediante diagramas de flujo, que servirán para la mejora continua y mejorar la prestación del servicio de recepción y pago de giros y obtener un mayor reconocimiento y participación en el mercado.

Después de realizar el diagnóstico para revisar el estado actual de la documentación, se dio inicio al proceso para dar cumplimiento a cada una de las actividades establecidas en el proyecto.

En primer lugar y para cumplir con lo establecido en la Norma NTC ISO 9001:2008, se conformó el comité de gestión de calidad con algunos funcionarios de la Oficina Principal Cali de la organización de L&M S.A., lo cual desde el momento de su creación ha aportado a la materialización del proyecto, ya que los miembros que lo componen se han comprometido a fondo en la capacitación y difusión de la filosofía del Sistema de Gestión de Calidad y todas las tareas que demanda.

Las actividades que han realizado son:

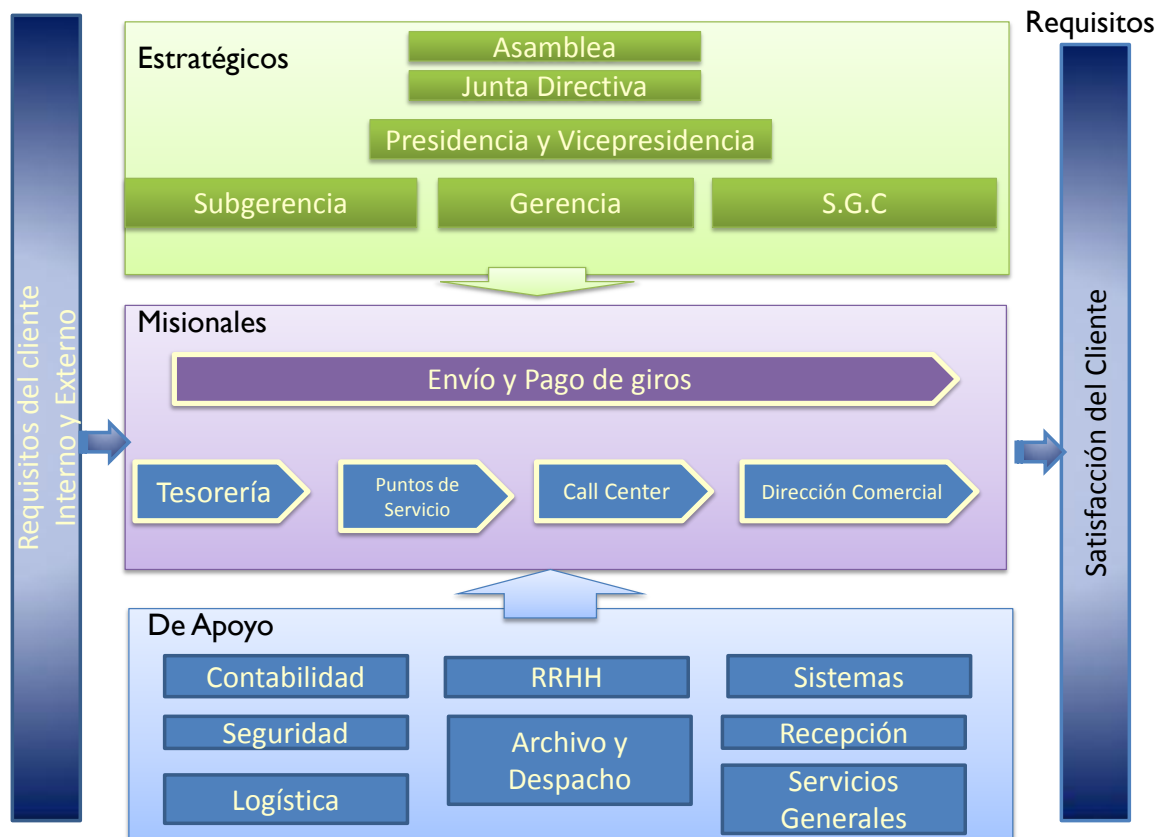
- Avances sobre los estudios que determinaron los niveles de satisfacción del cliente interno y la evaluación general de la organización.
- Se realizó la capacitación por parte del comité hacia los puntos de servicios sobre los 8 pasos hacia la calidad del servicio.
- Capacitación sobre proceso y macroproceso.
- Formación de auditores en calidad según la NTC ISO 9001:2008.



- Proceso de capacitación y divulgación de los objetivos y la política de la organización hacia los diferentes funcionarios de los puntos de servicios.

Otro punto significativo son los avances en la planeación estratégica debido a que se desarrolló y estableció el Mapa de Procesos de la organización de L&M S.A. (Ver figura 5), para el cumplimiento y requerimiento de la Norma ISO 9001:2008 y también la estructuración del organigrama, con el fin de reconocer la funcionalidad y responsabilidad de cada una de las áreas para la prestación del servicio de envío y pago de giros postales, lo cual brindará aportes hacia el mejoramiento continuo en la organización.

**Figura 5: MAPA DE PROCESOS L&M SERVICIOS & ASESORIAS S.A.**



El mapa de procesos es un modelo donde se muestran todos los procesos necesarios y suficientes para que una organización pueda realizar su gestión, y

está basado en un enfoque por procesos y dividido en tres etapas que son: Estratégicos, Misionales y de Apoyo.

**Procesos Estratégicos:** Están vinculados a procesos de la dirección y principalmente a largo plazo. Se refieren a procesos de planificación.

Los procesos que hacen parte de esta etapa son la Gerencia, Subgerencia y el Sistema de Gestión de Calidad de L&M Servicios & Asesorías S.A.

**Procesos Misionales:** Están ligados directamente con la prestación del servicio. Tienen un mayor impacto sobre la satisfacción del usuario.

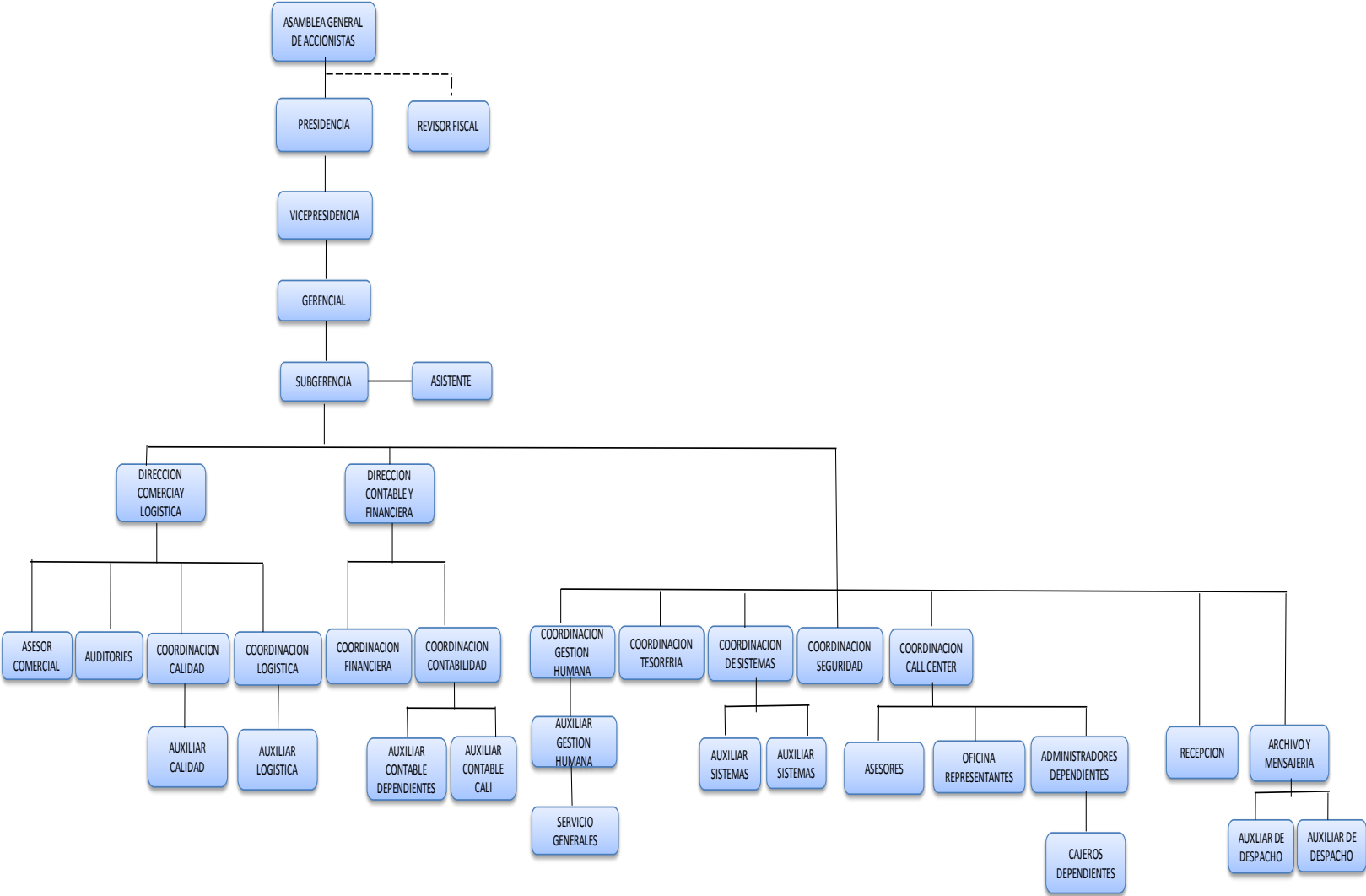
Los procesos que hacen parte de esta etapa son el Envío y Pago de Giros, Tesorería, Puntos de Servicio (Administradores, Cajeros y Auditor de Zona) y la Dirección Comercial de L&M Servicios & Asesorías S.A.

**Procesos de Apoyo:** Proveen los recursos que necesitan los demás procesos. Están relacionados con recursos.

Los procesos que hacen parte de esta etapa son Contabilidad, Gestión Humana, Sistemas, Seguridad, Archivos y Despachos, Recepción, Logística y Servicios Generales de L&M Servicios & Asesorías S.A.

Con la presentación de este diagnóstico, se da inicio al proceso de elaboración de la documentación que permitirá mitigar los inconvenientes presentados en el análisis y cumplir con los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2008.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL L&M SERVICIOS & ASESORIAS S.A.



## **9. ELABORACION DE LA DOCUMENTACION**

Para formalizar y estandarizar la documentación de L&M Servicios & Asesorías S.A. para cumplir con los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2008, se dio inicio a la elaboración de la documentación a través de entrevistas a cada uno de los funcionarios, con el fin de identificar los procesos de entrada y de salida en el desarrollo de las actividades desempeñadas, para después, plasmar toda la información recopilada y diseñar los manuales de procedimientos.

Por lo tanto, se diseñó un instructivo que servirá de guía para la elaboración de la documentación (véase Anexo C), el cual este proceso se inició en el siguiente orden:

### **9.1. CARACTERIZACION DE PROCESOS**

Los procedimientos fueron plasmados en un formato diseñado en donde se planificaron los objetivos, proveedores, la estructura de entrada, salida, ciclo, actividades y el responsable del procedimiento mismo (véase Anexo G).

### **9.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

La metodología utilizada para la realización de los manuales de procedimientos de los procesos de Recepción, Logística, Archivos y Despachos, Seguridad, Asistente de Subgerencia y Servicios Generales, fue la recolección de datos por medio de entrevista a los diferentes funcionarios con el apoyo de la caracterización de procesos anteriormente realizados, cabe notar que la estructura que se siguió en la realización de estos manuales fue desarrollada por medio de diagramas de flujo en los cuales se sigue una secuencia lógica de actividades desempeñadas por los diferentes funcionarios de la organización (véase Anexo D y G).

## **10. DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE L&M SERVICIOS & ASESORIAS S.A.**

La estructura documental de un Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir los siguientes requisitos que plantea la norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 4.2., requisitos de la documentación:

- ✓ Declaración documentada de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- ✓ Manual de calidad.
- ✓ Los procedimientos documentados y los registros requeridos.
- ✓ Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Por lo tanto en la organización de L&M S.A., se diseñó la estructura documental en base a estos requisitos, iniciando por la política y objetivos de calidad, el manual de calidad y el listado maestro de documentos, en donde están registrados todos los documentos que actualmente presenta el sistema de gestión de calidad de la organización.

### **10.1. POLÍTICA DE CALIDAD**

La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados.

Dentro de la planificación estratégica de la empresa que es el arte de trazar objetivos de largo plazo y hacerlos realizables, una sencilla regla para saber si los objetivos están bien elaborados es valorar si cumplen con la regla de ser SMART. Es a través de esta metodología que se da inicio a la creación de la política y objetivos de calidad.

## Metodología SMART

Específicos	<b>S</b>	Specific
Medibles	<b>M</b>	Measurable
Realizables	<b>A</b>	Achievable
Realistas	<b>R</b>	Realist
Limitado En	<b>T</b>	Time Bond

Como resultado de esta metodología, se planteó la siguiente política de la calidad:

L&M S.A. empresa dedicada a la prestación del servicio de giros postales nacionales bajo licencia de uso de SIN S.A., y prestación de otros servicios, busca satisfacer las necesidades de sus clientes en cuanto a la prestación oportuna y ágil de sus servicios, caracterizándonos por la amabilidad de nuestros funcionarios, la confianza y seriedad en el manejo de los recursos, la comodidad, la cobertura y solución de inconvenientes, con la excelencia en el servicio, basados en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y los objetivos de calidad mediante la mejora continua en todos los procesos de la organización.

### 10.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

Así mismo, los objetivos de calidad planteados que lograrán el cumplimiento de la política de calidad son los siguientes:

- ✓ Aumentar los niveles de satisfacción de los clientes (prestación ágil y oportuna del servicio, amabilidad de funcionarios, solución oportuna de inconvenientes, otros servicios, sin desmejorar el eje del negocio) en la prestación de los servicios de L&M.
- ✓ Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de L&M.
- ✓ Aumentar la imagen de solidez y seriedad de la organización en la prestación de los servicios.

- ✓ Ampliar la cobertura en la prestación del servicio en las zonas autorizadas en el primer semestre 2011.
- ✓ Desarrollar mejora continua en los procesos establecidos por L&M.

### **10.3. MANUAL DE CALIDAD**

Este documento determina el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A. en base a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, en donde se enuncian los procesos de la empresa y sus correspondientes responsabilidades, funciones y competencias requeridas por el personal de la compañía con influencia en la calidad sobre la prestación del servicio. (Véase Anexo F)

La elaboración fue por parte del Equipo de Calidad con el apoyo de la Gerencia y del coordinador de Gestión Humana quien es el que lidera el proyecto.

### **10.4. PROCEDIMIENTOS**

La norma NTC ISO 9001:2008 establece que los procedimientos deben estar documentados, registrados y controlados por lo que en la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A, se elaboró el listado maestro de documentos como soporte y registro de cada uno de los procesos que actualmente existen en la organización, en donde se especifica el código, nombre, fecha de aprobación, versión, soporte del documento y ubicación/protección del documento.

En este listado (véase Anexo E), se especifican todos los procesos del sistema documental de la organización incluyendo el objetivo de este proyecto correspondiente a los procesos de recepción, logística, archivos y despachos, seguridad, asistente de subgerencia y servicios generales. Y así mismo, se presentan cada uno de estos procesos documentados en el (Anexo G).

## **11. CONCLUSIONES**

Este proyecto consistió en el diseño de un Sistema de Gestión Documental bajo la norma NTC ISO 9001:2008 para la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A., con el objetivo de mejorar la prestación en el servicio de envío y pago de giros postales logrando atraer a más clientes cumpliendo y satisfaciendo sus requerimientos.

Antes de iniciar con el proceso de implementación, se deben conocer los requerimientos indicados por la norma, para identificar así las acciones que se deben tomar para cumplirlos; estas actividades deben ser comparadas con la situación actual de la empresa, a fin de determinar en qué grado de madurez se encuentra el Sistema de Gestión de la Calidad.

Con los resultados obtenidos en cada uno de los diagnósticos, se evidencia los niveles de cumplimiento por áreas, información vital para la Gerencia quien establece los lineamientos a seguir para su efectiva realización. El personal involucrado en cada proceso junto con la Gerencia, debe definir los recursos, objetivos, entradas, salidas y controles del mismo, buscando analizar y mejorar aquellos puntos que no permitan una fácil interrelación entre procesos y lograr el cumplimiento de la norma.

Para la organización de L&M S.A. como parte del proceso, se elaboró el diagnóstico para analizar la situación actual de la gestión documental, por medio de una encuesta, en el cual se lograron obtener buenos resultados debido a que se evidencio que en los procesos no existía documentación, solo se reconoció que en la mayoría existían los manuales de funciones. Este diagnóstico sirvió para orientar y dar inicio con el proceso.

Por ende y para dar cumplimiento a los requisitos de la norma, se elaboraron los manuales de procedimientos de los procesos de recepción, logística, archivos y despachos, seguridad, asistente de subgerencia y servicios generales que corresponden a la documentación. Para esto, se utilizó como guía el instructivo para la elaboración de documentos y junto con el Equipo de Calidad se realizaron otros documentos de la empresa.

Y por último se diseñó la estructura documental de la organización siguiendo la estructura planteada en la norma ISO, que es por medio de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, el manual de calidad y los procedimientos y registros



documentados. Para esto, la Gerencia creo la política y objetivos usando como metodología la SMART, para el manual de calidad su realización fue por el Equipo de Calidad y como registro y control de la documentación de la organización se elaboró el listado maestro de documentos. Con esto se quiere establecer la estructura de la empresa.

El Sistema de Gestión de Calidad más que documentos es la esencia de la empresa, en él se conjugan los procesos y los colaboradores con el fin de obtener un sistema enfocado a satisfacer las necesidades de los clientes.

## **12. RECOMENDACIONES**

Es muy importante que la Gerencia realice planes de revisión de la documentación faltante con fechas establecidas y tiempos, y así mismo que exista un compromiso, con el fin de que se realice su aprobación y se pueda hacer seguimiento a cada uno de los procesos.

Fortalecer las actividades emprendidas hacia la planificación estratégica, como en la política y objetivos de la calidad, en el cual periódicamente existan revisiones y ajustes para cumplir con los requisitos y se comunique a todos los integrantes de la organización.

Realizar el plan de divulgación una vez aprobados todos los documentos, en donde se capacite a cada uno de los trabajadores sobre los manuales implementados en su área.

Realizar indicadores de gestión como medición de cada uno de los procesos.

La capacitación continua del personal y el seguimiento a las acciones emprendidas facilitaran el proceso de mejoramiento continuo que debe tener un sistema de calidad, para ello se deben seguir las instrucciones impartidas en los procedimientos y además utilizar los formatos, instructivos y demás elementos de apoyo.

Desarrollar sensibilizaciones a todo el personal de la empresa, donde se dé a conocer el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y como ellos son partícipes activos de dicho proceso.

Para lograr la certificación en el plazo deseado, la empresa debe efectuar las actividades registradas en el plan de implementación, teniendo en cuenta que el diseño y planificación del Sistema de Gestión de Calidad solo son el primer paso en este proceso y se requiere total dedicación y compromiso por parte de todo el personal de L&M SERVICIOS & ASESORIAS S.A.

## BIBLIOGRAFIA

ACOSTA ALVARADO, Richard Orlando. Diseño y propuesta del Sistema de Gestión de Calidad para AGILSEG CIA. LTDA., utilizando normas ISO 9001:2008 (en línea). Trabajo de grado profesional en Ingeniería Comercial. Ecuador, 2011. Disponible en Internet: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/4556/1/T-ESPE-032717-MED.pdf>

DÍAZ PLATA, Pedro Joaquín. Filosofías y Marcos de Referencia. Manual metodológico. 2011. En: material didáctico de la asignatura Gerencia de Calidad, Universidad Autónoma de Occidente.

El ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) (en línea). 2007. Disponible en Internet: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>

ING. RIVERA CRUCES, Lina Lorien. Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario. Manual metodológico. 2008. 21 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION (ICONTEC). NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos. Bogotá D.C. 2008. 47 p.

KAORU, Ishikawa. Principios de calidad de Ishikawa (en línea). Disponible en Internet: [http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru\\_Ishikawa#Las\\_7\\_herramientas\\_b.C3.A1\\_sicas\\_para\\_la\\_administraci.C3.B3n\\_de\\_la\\_calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru_Ishikawa#Las_7_herramientas_b.C3.A1_sicas_para_la_administraci.C3.B3n_de_la_calidad). (2012).

La Red Postal de Colombia 4-72. Normatividad. Leyes, normas y decretos. Disponible en Internet: <http://www.4-72.com.co/content/normatividad>

Lic. YAÑEZ, Carlo M. Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001 (en línea). 2008. Disponible en Internet: <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

NIETO NIETO, Camilo Augusto; TELLEZ IZQUIERDO, José Eliécer. Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Confecciones CAROYCO E.U., basado en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 (en línea). Bogotá D.C. Universidad de la Salle, 2010. 294 p. Disponible en: <http://repository.lasalle.edu.co/tegra/bitstream/10185/24450/1/T11.10%20N558d.pdf>

POLANCO MARTÍNEZ, Andrés Lisimaco. Diagnóstico del clima organizacional de la empresa L&M Servicios & Asesorías S.A. Santiago de Cali. 2010. P. 17-34. Archivo en medio magnético.

QUESADA M., Gilberto. El PHVA y las Normas ISO 9001 (en línea). Disponible en Internet: <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/35.htm>

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). ISO 9001:2008 Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Bucaramanga. 2009. Manual metodológico. 18 p.

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). Gestión y mejora de procesos. 2008. Manual metodológico. 15 p.

Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000 (en línea). 2005. 32 P. Disponible en Internet: [http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio\\_iso.pdf&%5d](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_iso.pdf&%5d)

VILLAMARIN QUIJANO, Julián Andrés. Planificación del Sistema Documental de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 para la empresa BEGO INGENIERIA Y/O LUZ ALEYDI GOMEZ PINEDA (CD-ROM). Trabajo de grado Ingeniero Industrial. Santiago de Cali. Universidad Autónoma de Occidente. Facultad de Ingeniería, 2009.

## ANEXOS

### Anexo A. Diagnóstico del clima organizacional de la empresa L&M Servicios & Asesorías S.A.

#### Claridad organizacional

Las características reconocidas dentro de la evaluación de este factor son definidas de la siguiente manera:

- a) No hay misión, objetivos, políticas y estrategias claramente definidos.
- b) Nunca, ni aún en el período de inducción, me han informado al respecto.
- c) La información sobre estos aspectos no ha sido lo suficientemente clara.
- d) Con frecuencia se presentan cambios en estos aspectos, que no se nos comunican.
- e) Me han informado al respecto pero, la verdad, no he prestado la atención suficiente.
- f) No me interesa conocerlos.
- g) Otras causas.

CLARIDAD ORGANIZACIONAL							
	A	B	C	D	E	F	G
EMPLEADO 1					1		
EMPLEADO 2					1		
EMPLEADO 3					1		
EMPLEADO 4							1
EMPLEADO 5							
EMPLEADO 6					1		
EMPLEADO 7					1		
EMPLEADO 8				1			
EMPLEADO 9					1		
EMPLEADO 10					1		
EMPLEADO 11							1
EMPLEADO 12							
EMPLEADO 13							
EMPLEADO 14					1		
EMPLEADO 15							
EMPLEADO 16							
EMPLEADO 17							
EMPLEADO 18			1				
EMPLEADO 19							1
EMPLEADO 20							
EMPLEADO 21							
EMPLEADO 22							
EMPLEADO 23							
FRECUENCIA	0	0	1	1	8	0	3

## Estructura organizacional

Las características reconocidas dentro de la evaluación de este factor son definidas de la siguiente manera:

- a) Las funciones de las personas son muy especializadas, lo que dificulta su integración.
- b) En general, los intereses de las áreas priman sobre los de la organización,
- c) Hay demasiados niveles jerárquicos, lo que dificulta la comunicación hacia arriba y hacia abajo.
- d) No se promueve el trabajo interdisciplinario ni la integración entre las áreas.
- e) Hay demasiada formalidad (conducto regular, exceso de memos, antesalas, etc.)
- f) A las áreas les falta mayor autonomía, hay demasiada centralización en la toma de decisiones.
- g) Otras causas ¿Cuáles?

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
	A	B	C	D	E	F	G
EMPLEADO 1						1	
EMPLEADO 2							
EMPLEADO 3							
EMPLEADO 4							
EMPLEADO 5							
EMPLEADO 6	1						
EMPLEADO 7							
EMPLEADO 8						1	
EMPLEADO 9							
EMPLEADO 10						1	
EMPLEADO 11							
EMPLEADO 12							
EMPLEADO 13							
EMPLEADO 14					1		
EMPLEADO 15							
EMPLEADO 16							
EMPLEADO 17					1		
EMPLEADO 18						1	
EMPLEADO 19							
EMPLEADO 20							
EMPLEADO 21							
EMPLEADO 22						1	
EMPLEADO 23							
FRECUENCIA	1	0	0	0	2	5	0

## Participación

Las características reconocidas dentro de la evaluación de este factor son definidas de la siguiente manera:

- a) Sólo se me informa cuando las decisiones que tienen que ver con mi trabajo ya están tomadas.
- b) Aunque se me informe al respecto, escasamente puedo dar mi opinión.
- c) Se me informa adecuadamente y puedo opinar ampliamente al respecto, pero no tomar parte en las decisiones.
- d) Sólo puedo informare, opinar y participar en las decisiones sobre mi trabajo, en algunas ocasiones.
- e) Otras causas ¿Cuáles?

PARTICIPACIÓN					
	A	B	C	D	E
EMPLEADO 1				1	
EMPLEADO 2					
EMPLEADO 3			1		
EMPLEADO 4					
EMPLEADO 5					
EMPLEADO 6					
EMPLEADO 7					1
EMPLEADO 8	1				
EMPLEADO 9					1
EMPLEADO 10					
EMPLEADO 11					1
EMPLEADO 12					
EMPLEADO 13	1			1	
EMPLEADO 14					
EMPLEADO 15					
EMPLEADO 16					
EMPLEADO 17			1		
EMPLEADO 18				1	
EMPLEADO 19			1		
EMPLEADO 20			1		
EMPLEADO 21					
EMPLEADO 22	1				
EMPLEADO 23					
FRECUENCIA	3	0	4	3	3

## Comportamiento sistémico

Las características reconocidas dentro de la evaluación de este factor son definidas de la siguiente manera:

- a) No se conocen la misión y los objetivos.
- b) En general, las personas no se identifican con la misión y los objetivos de la organización, por lo tanto, no les preocupan.
- c) Priman más los conflictos que la integración entre las áreas.
- d) Cada área quiere lograr lo mejor para sí, olvidándose del todo organizacional.
- e) En general, los intereses de las personas priman sobre los de la organización.
- f) Falta de motivación y/o capacitación para trabajar en forma multidisciplinar.
- g) La estructura organizacional no facilita la integración.
- h) Otras causas ¿Cuáles?

COMPORTAMIENTO SISTÉMICO								
	A	B	C	D	E	F	G	H
EMPLEADO 1				1				
EMPLEADO 2								
EMPLEADO 3				1				
EMPLEADO 4								
EMPLEADO 5								
EMPLEADO 6						1		
EMPLEADO 7		1						
EMPLEADO 8								
EMPLEADO 9								
EMPLEADO 10								
EMPLEADO 11								
EMPLEADO 12								
EMPLEADO 13								
EMPLEADO 14								1
EMPLEADO 15								
EMPLEADO 16								
EMPLEADO 17		1						
EMPLEADO 18						1		
EMPLEADO 19			1					
EMPLEADO 20			1					
EMPLEADO 21								
EMPLEADO 22								
EMPLEADO 23								
FRECUENCIA	0	2	2	2	0	2	0	1



CLARIDAD ORGANIZACIONAL - ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL - PARTICIPACIÓN - COMPORTAMIENTO SISTÉMICO - RELACIÓN SIMBIÓTICA						
<b>Mejoramiento:</b> Se nota poco interés por parte de los colaboradores con referencia a la concientización por parte de estos en la importancia de la de la misión, los objetivos, las políticas y estrategias de la organización, pues no lo sienten importantes, no los sienten suyos, se habla de estrategias en los que en opinión de algunos empleados, no cubren el 100% de las expectativas para lograr las metas propuestas, o se quedan simplemente en lo tocante a los departamentos en los cuales laboran						
ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	OBSERVACIONES
Conformar zonas de integración con los colaboradores, generar un verdadero programa de capacitación y delegar algunas responsabilidades adicionales en empleados clave, así como generar un programa de incentivos y de recepción de sugerencias.	Nivel de aceptación de los programas de capacitación	Porcentaje	Lograr realizar capacitaciones con las cuales los empleados sientan que la organización está haciendo un aporte útil a su desarrollo personal y laboral.	Gerencia - Jefatura Recursos Humanos	Sala de reuniones, video bean, computador portátil, material didáctico, telefonía IP, chat corporativo	

## Trabajo gratificante

Las características reconocidas dentro de la evaluación de este factor son definidas de la siguiente manera:

- Aunque me gusta el campo en el que trabajo, las funciones que debo desempeñar son simples y rutinarias.
- Sólo algunas de las funciones que desempeño me satisfacen plenamente.
- Me gusta el campo en el que trabajo, como también las funciones a mi cargo, pero tengo limitaciones para crear, aportar y, en general, para expresarme.
- No estoy aún capacitado para asumir el cargo que más me gustaría desempeñar.
- He solicitado traslado al campo en el que más me gustaría trabajar y para el cual estoy debidamente capacitado, pero no me ha sido posible obtenerlo.
- La organización no se preocupa por conocer los intereses de las personas y menos por ubicarlas en el trabajo que más les guste o que más pueda contribuir a su realización.
- Otras causas ¿Cuáles?

TRABAJO GRATIFICANTE							
	a	b	c	d	e	f	g
EMPLEADO 1							
EMPLEADO 2							
EMPLEADO 3							
EMPLEADO 4							
EMPLEADO 5							
EMPLEADO 6							1
EMPLEADO 7							
EMPLEADO 8							
EMPLEADO 9							1
EMPLEADO 10							
EMPLEADO 11							1
EMPLEADO 12							
EMPLEADO 13							
EMPLEADO 14							
EMPLEADO 15							
EMPLEADO 16							
EMPLEADO 17							
EMPLEADO 18	1					1	
EMPLEADO 19							
EMPLEADO 20							
EMPLEADO 21	1						
EMPLEADO 22							
EMPLEADO 23							
<b>FRECUENCIA</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

AGILIDAD						
<p><b>Mejoramiento:</b> Se identifica claramente que en la Organización se da más importancia al cumplimiento de las normas que a la consecución de la misión y los objetivos y por el querer aumentar el poder de algunos ha influido en la aparición de tantas normas, procedimientos y controles. También, por procedimientos que se manejan y formalidades muchas veces se han dejado de tomar decisiones a tiempo.</p>						
ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	OBSERVACIONES
Conformación y puesta en marcha del Comité de Reglamentación de L&M, con el objeto de modificar y crear la normatividad y políticas internas de la Organización.	Eficacia del comité en la Organización.	PORCENTAJE	Participación de los representantes de cada Departamento de L&M en la evaluación, modificación y creación de normatividad.	Gerencia, Subgerencia, Coordinación de Gestión Humana, representantes de los empleados.	Salones de Reunión, Video Bean, Papelería, disponibilidad de tiempo de los participantes.	

## Anexo B. Encuesta gestión documental

**Fecha de Realización:** Enero del 2012

A continuación se presentan una serie de preguntas relacionadas al Proyecto de implementación del Sistema de Gestión Documental en L&M Servicios & Asesorías S.A., por favor responda de manera clara a las siguientes preguntas:

1. Por favor marque el Área al cual pertenece.

A	ADMINISTRATIVA	
B	OPERATIVO	

2. ¿Tiene usted conocimiento sobre qué es un Sistema de Gestión Documental basado en la NTC ISO 9001:2008?

A	SI	
B	NO	

Explique su respuesta.

---

---

---

3. ¿Por favor refiera cuál es la Misión y Visión de L&M?

---

---

---

4. ¿Al momento de ingresar a la Organización de L&M, le suministraron documentos en donde se le explicaban las funciones referentes a su cargo?

A	SI	
B	NO	

Al presentarse si en la respuesta, por favor mencione, ¿Qué Documentación?

---

---

5. ¿Tiene claras y definidas cuáles son sus funciones del cargo?

A	SI	
B	NO	

Por favor explique.

---

---

6. ¿Usted considera que tiene a cargo muchas actividades?

A	SI	
B	NO	

Por favor explique.

---

---

---

7. ¿Considera que algunas de las actividades de su cargo no tiene relación directa con el mismo cargo?

A	SI	
B	NO	

Por favor explique.

---

---

---

*Seleccione la(s) opción(es) que considere acorde para las siguientes preguntas:*

8. ¿Qué aspectos cree usted que se deberían de mejorar en su cargo?

A	Funciones.	
B	Disponibilidad de recursos.	
C	Distribución de las actividades.	

Si considera Otra, por favor menciónela. \_\_\_\_\_


9. ¿Qué impacto cree que tendría la Organización con la implementación de un Sistema de Gestión Documental basado en la NTC ISO 9001:2008?

A	Posicionamiento Empresarial.	
B	Mejoramiento en la atención al Cliente.	
C	Mejora en el desempeño del personal.	
D	Creación de Ventajas Competitivas.	

10. ¿Cómo puede contribuir usted a la implementación y permanencia del Sistema de Gestión Documental?

A	Adquiriendo Compromiso.	
B	Haciendo uso de la documentación.	
C	Formando parte de la cultura de calidad.	
D	Participando activamente en el proceso de mejoramiento continuo.	

Si considera Otra, por favor menciónela. \_\_\_\_\_


	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GC-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 02/08/2011
		Pág.

## **Anexo C. Instructivo para la elaboración y codificación de documentos**

### **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. PRODUCTO O SERVICIO**
- 5. NORMATIVIDAD**
- 6. PRESENTACION DE DOCUMENTOS**
- 7. CODIFICACION DE DOCUMENTOS**
- 8. ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS**
  - 8.1 ENCABEZADO**
  - 8.2 CUERPO DE DOCUMENTO**
  - 8.3 APROBACION (PIE DE PAGINA)**

ELABORO: Equipo de Calidad.	REVISO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.	APROBO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.
-----------------------------	---	---

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GC-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 02/08/2011
		Pág.

## 1. OBJETIVO

Describir y unificar la elaboración y conformación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa L&M Servicios & Asesorías S.A., para el buen funcionamiento de los documentos y obtener la certificación de la NTC ISO 9001:2008.

## 2. ALCANCE

Se aplica a todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa L&M Servicios & Asesorías S.A. respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

## 3. DEFINICIONES

**Documento:** Es toda información (datos que poseen significado), y su medida de soporte puede ser papel, disco magnético u óptico, fotografía, videos o una combinación de estos.

**Formato:** Plantilla prediseñada que facilita la recolección de datos, es un tipo de documento.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desarrolladas.

**Manual:** Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las tareas, funciones, procesos. Pueden contener información, autorizaciones o documentos necesarios, equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades.


## 4. PRODUCTO O SERVICIO

Prestación del servicio de Giros Postales Nacionales.

## 5. NORMATIVIDAD


- **NTC** (Norma Técnica Colombiana) ISO 9001:2008.
- **Sistema de Gestión de Calidad.** Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C.: ICONTEC. 2000. p. 37

ELABORO: Equipo de Calidad.	REVISO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.	APROBO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.
-----------------------------	--	--

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GC-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 02/08/2011
		Pág.

- **Administración Postal Nacional “ADPOSTAL”:** Fue establecida mediante el Decreto No. 3267 de 1963 y su objetivo fue el de administrar y explotar los servicios de correo en el país, ejerciendo el monopolio a nombre del estado. Esta entidad, se creó como un establecimiento público.
- El decreto 2124 de 1992, convierte a ADPOSTAL, en una empresa industrial y comercial del estado, dejando el servicio de correo en un segundo plano, se da vía con esta ley a surgir de las empresas prestadoras del servicio de giros postales nacional, por la necesidad que surgió en los habitantes nacionales de este servicio y por abandono estatal de la actividad.
- Ley 190 de 1995, donde en cumplimiento de la convención de Viena y del reglamento modelo de la CICAD, Colombia elevó el lavado de activos a la categoría de delito.
- Ley 365 de 1997, esta nueva legislación extendió la penalización del lavado de activos a los recursos provenientes de otros delitos graves, diferentes al narcotráfico, tales como secuestro, extorsión, rebelión y enriquecimiento ilícito.
- Ley 599 de 2000 en el artículo 323, donde actualmente esta conducta se encuentra contemplada bajo la denominación de lavado de activos y prevé prisión de seis a quince años y multa de quinientos a cincuenta mil salarios mínimos mensuales vigentes.
- Ley 1396 de diciembre de 2009, donde se reglamente que 4/72 ya no es el operador exclusivo del servicio de giros postales nacionales.
- Decreto 867 del 2010 tiene por objeto reglamentar la habilitación para la prestación de servicios postales y el Registro de Operadores Postales de que trata el numeral 10 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009.
- Las disposiciones contenidas en el presente Decreto aplican a los Operadores de Servicios Postales de que trata el numeral 4 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009, esto es, a los Operadores de Servicios Postales de Pago, de Mensajería Expresa, y al Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo, en el último caso, en materia de registro de operadores postales y cuando quiera que pretenda prestar servicios postales de pago y de mensajería expresa.
- Modificación al Decreto 867 del 2010 por la cual se modificó el artículo tercero en el cual quedara de la siguiente forma:

ELABORO: Equipo de Calidad.	REVISÓ: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.	APROBO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.
-----------------------------	---	---

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GC-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 02/08/2011
		Pág.

“Artículo 3º procedimientos para obtener la habilitación: La persona jurídica interesada deberá presentar por escrito la solicitud de habitación ante el Ministerio de Tecnología de la Información y la Comunicación, la cual deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos previsto para el efecto en el artículo 4º de Ley 1369 de 2009”. Y la modificación el artículo decimo del decreto 867 de 2010.


- Resolución 970 del 2011 por la cual se fijan los requisitos de tipo operativo para la obtención del título habilitante como Operador de Servicios Postales de Pago y se dictan otras disposiciones de la Ley 1369 de 2009, se indica que el objetivo de la misma es señalar el régimen general de los servicios postales, considerados estos como un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política, cuya prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.
- Resolución 3038 “Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales”. En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por la Ley 1369 de 2009 y que según lo establecido en el artículo 334 de la Constitución Política, el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.
- Resolución 2702 de 2010 por la cual se establecen los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos a acreditar para la obtención del título habilitante como Operador de Servicios Postales de Pago. En ejercicio de sus facultades legales, y en especial de las que le confieren el parágrafo segundo del artículo 4 de la Ley 1369 de 2009, y que el artículo 1 de la Ley 1369 de 2009 señala el régimen general de los servicios postales y, a su vez, establece que son considerados un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política.

Que el citado artículo prevé además que la prestación de los servicios postales estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Que el artículo 2 de la citada ley establece dentro de los objetivos de intervención del Estado, el de asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales. Que a su vez el parágrafo 2 del artículo 4 dispone que para el caso particular de los Operadores de Servicios Postales de Pago, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones reglamentará los requisitos tipo patrimonial y de mitigación de riesgos que se deberán acreditar para la obtención del respectivo título habilitante

ELABORO: Equipo de Calidad.	REVISOR: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.	APROBO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.
-----------------------------	--	---



 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GC-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 02/08/2011
		Pág.

Resolución 2703 de 2010: Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo de liquidez por parte de quienes quieren obtener su habilitación como Operadores de Servicio Postales de Pago. En ejercicio de sus facultades legales, y en especial de las que le confieren el parágrafo segundo del artículo 4 de la Ley 1369 de 2009 y, que el artículo 1 de la Ley 1369 de 2009 señala el régimen general de los servicios postales y, a su vez, establece que son considerados un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política

Que el citado artículo prevé además que la prestación de los servicios postales estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.


Que el artículo 2 de la citada ley establece dentro de los objetivos de intervención del Estado, el de asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales. Que a su vez el parágrafo 2 del artículo 4 dispone que para el caso particular de los Operadores de Servicios Postales de Pago, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones reglamentará los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos que se deberán acreditar para la obtención del respectivo título habilitante

- Resolución 2704 de 2010: Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativos por parte de quienes quieren obtener su habilitación como Operadores de Servicio Postales de Pago. En ejercicio de sus facultades legales, y en especial de las que le confieren el parágrafo segundo del artículo 4 de la Ley 1369 de 2009 y, que el artículo 1 de la Ley 1369 de 2009 señala el régimen general de los servicios postales y, a su vez, establece que son considerados un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política.

Que el citado artículo prevé además que la prestación de los servicios postales estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Que el artículo 2 de la citada ley establece dentro de los objetivos de intervención del Estado, el de asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales. Que a su vez el parágrafo 2 del artículo 4 dispone que para el caso particular de los Operadores de Servicios Postales de Pago, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones reglamentará los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos que se deberán acreditar para la obtención del respectivo título habilitante.

ELABORO: Equipo de Calidad.	REVISOR: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.	APROBO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.
-----------------------------	--	---

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GC-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 02/08/2011
		Pág.


- Resolución 2705 del 2010: Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo de lavados de activos y financiación del terrorismo por parte de quienes quieren obtener su habilitación como Operadores de Servicio Postales de Pago. En ejercicio de sus facultades legales, y en especial de las que le confieren el parágrafo segundo del artículo 4 de la Ley 1369 de 2010 y, que el artículo 1 de la Ley 1369 de 2009 señala el régimen general de los servicios postales y, a su vez, establece que son considerados un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política. Que el citado artículo prevé además que la prestación de los servicios postales estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Que el artículo 2 de la citada ley establece dentro de los objetivos de intervención del Estado, el de asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales. Que a su vez el parágrafo 2 del artículo 4 dispone que para el caso particular de los Operadores de Servicios Postales de Pago, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones reglamentará los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos que se deberán acreditar para la obtención del respectivo título habilitante.

- Resolución 2706 del 2010 Por la cual se fijan los requisitos y parámetros que deben observarse en la implementación del sistema de control interno que deben adoptar los interesados en obtener su habilitación como Operadores de Servicios Postales de Pago. En ejercicio de sus facultades legales, y en especial de las que le confiere el parágrafo segundo de la Ley 1369 de 2009, Que el artículo 1 de la Ley 1369 de 2009 señala el régimen general de los servicios postales y, a su vez, establece que son considerados un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política.

Que el citado artículo prevé además que la prestación de los servicios postales estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad. Que el artículo 2 de la citada ley establece dentro de los objetivos de intervención del Estado, el de asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales. Que a su vez el parágrafo 2o del artículo 4o dispone que para el caso particular de los Operadores de Servicios Postales de Pago, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones reglamentará los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos que se deberán acreditar para la obtención del respectivo título habilitante.

ELABORO: Equipo de Calidad.	REVISOR: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.	APROBO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.
-----------------------------	--	---

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GC-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 02/08/2011
		Pág.

## 6. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

- **Tamaño del papel:** La presentación de los documentos debe hacerse en los siguientes tamaños de papel por regla general:
- **Tamaño carta:** Manuales, procedimientos, instructivos, resoluciones, anexos, caracterización.
- **Tamaño oficio:** Otros documentos cuando por el volumen de los mismos sean requeridos.
- **Tipo de letra:** Como regla general, para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se utilizará letra Arial, en tamaño 12 legible y adecuado al documento.
- **Características de redacción:** La redacción de los documentos se realiza en forma clara, con términos apropiados, y limitado uso de extranjerismos. Todos los documentos se redactan en el idioma español, en tiempo verbal infinitivo y sin errores ortográficos. Todos los documentos de texto se elaboran con MS-WORD, open Office y/o cualquier programa de ofimática que exporte a la extensión.doc y los diagramas de flujo se elaboran en VISIO y/u otro que supla la necesidad de la organización.

## 7. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad en la organización L&M Servicios & Asesorías S.A. deben tener asignado un código alfanumérico de identificación de acuerdo con la siguiente estructura:

Estructura y Longitud del Código:

El código se compone por cuatro caracteres:  $X_1-X_2-X_3-#1$


**X<sub>1</sub>:** Este carácter alfabético identifica el macro proceso al que pertenece el documento, teniendo en cuenta, si el nombre completo consta de una (1) palabra se toman las dos (2) letras iniciales; si es de dos (2) palabras, la letra inicial de cada palabra; y si es de (3) tres palabras, la letra inicial de las tres (3) primeras palabras o la siguiente cuando sea repetida y será como lo muestra el siguiente ejemplo:

GE: Gestión estratégica

PG: Planeación de la gestión

CO: Comunicaciones

ELABORO: Equipo de Calidad.	REVISOR: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.	APROBO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.
-----------------------------	---	--

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GC-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 02/08/2011
		Pág.

GR: Gestión del riesgo

AIE: Atención de incendios, emergencias conexas e incidentes con materiales peligrosos

GTH: Gestión de Talento Humano

GRF: Gestión de recursos físicos

GD: Gestión documental

GF: Gestión financiera

GJC: Gestión jurídica y contractual

AP: Atención al público y servicio al ciudadano

GRT: Gestión de recursos tecnológicos TI

EI: Evaluación y seguimiento

MC: Mejoramiento Continuo

**X<sub>2</sub>**: Indica el nombre del procedimiento.

**X<sub>3</sub>**: Es el prefijo que identifica el tipo de documento, y será:

MAN Manual

NOR Nomograma

PROC Proceso

PROD Procedimiento

FOR Formato

INS Instructivo


**#1**: Es un número de dos dígitos que corresponde al consecutivo de los procedimientos identificados en cada proceso, iniciando con el 01 en orden ascendente.


## 8. ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS

**8.1. ENCABEZADO:** El encabezado va en todas las hojas de los documentos. Dependiendo del tipo de documento, los encabezados serán los siguientes:

**8.1.1. LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS:** Cuadro ajustado a tamaño 18, letra Arial 12 y que incluya las siguientes celdas:

ELABORO: Equipo de Calidad.	REVISO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.	APROBO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.
-----------------------------	--	--

 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GC-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 02/08/2011
		Pág.


LEVANTAMIENTO DE PROCESOS		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	NOMBRE DEL PROCESO DE ORIGEN:	Código:
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas


#### 8.1.2. CARACTERIZACION DEL PROCESO:

 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>DESCRIPCION PROCESO</b>	Código:
		Fecha de Actualización:

#### 8.1.3. MANUALES E INSTRUCTIVOS: Cuadro ajustado a tamaño 16, letra Arial 12 y que incluya las siguientes celdas:

ELABORO: Equipo de Calidad.	REVISO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.	APROBO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.
-----------------------------	--	--

 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GC-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 02/08/2011
		Pág.

MANUAL DE		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE :</b>	Código:
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas

#### 8.1.4. FORMATOS: Logo centrado parte superior




#### 8.2. CUERPO DE LOS DOCUMENTOS:

- Cuadro de 18 cm. para ajuste del ancho
- Tamaño letra Arial 12 y para la columna de formato en 19
- Título centrado
- Texto Justificado

**Diagrama de flujo:** Los diagramas de flujo se elaboraran teniendo en cuenta las siguientes formas:

**ACTIVIDAD**

ELABORO: Equipo de Calidad.	REVISO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.	APROBO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.
-----------------------------	---	---

 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GC-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 02/08/2011
		Pág.

**DECISIÓN**



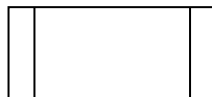
**DOCUMENTOS**



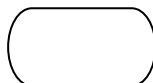
**DATOS**



**PROCESO PREDEFINIDO**



**INICIO-FINAL**



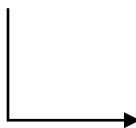
**CONECTOR**



**REF. PAGINA**




**CONECTOR DINAMICO**



El encabezado del diagrama de flujo incluye el nombre del procedimiento, código y letra Arial 12, los nombres de los responsables van en tamaño 12 de letra Arial, y los textos de las formas del diagrama en Arial 11.

ELABORO: Equipo de Calidad.	REVISO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.	APROBO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.
-----------------------------	---	---

 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Código: INS-GC-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 02/08/2011
		Pág.


#### 8.4 APROBACIÓN (Pie de Página)

<b>Elaboro:</b> Nombre y Cargo	<b>Revisión:</b> Nombre y Cargo	<b>Aprobó:</b> Nombre y Cargo
--------------------------------	---------------------------------	-------------------------------

ELABORO: Equipo de Calidad.	REVISO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.	APROBO: Germán David Lozano, Amparo Muñoz.
-----------------------------	---	---



## Anexo D. Formato para documentar manuales de procedimientos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE		
 <p style="margin: 0;"><b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b></p>	<p><b>PROCESO:</b></p>	<div style="border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 5px;">Código:</div> <div style="border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 5px;">Versión: 01</div> <div style="border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 5px;">Vigente desde: día/mes/año</div> <div style="padding-bottom: 5px;">Páginas:</div>

**1. OBJETIVO**

**2. ALCANCE**

**3. DEFINICIONES**

**4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES**

**Normatividad, Políticas y Condiciones Generales**

**5. DIAGRAMA DE FLUJO**

**6. PROCEDIMIENTOS**

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO


**7. PROCESOS RELACIONADOS**


**8. FORMATOS**


**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**


**10. ANEXOS**


## Anexo E. Listado Maestro de Documentos


 SERVICIOS & ASESORIAS S.A.	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS					PAGINA
	CODIGO SGC-L-01		FECHA DE EMISION / DD-MM-AA		VERSIÓN 01	
COPIA NO CONTROLADA						
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	FECHA DE IMPLEMENTACION	UBICACIÓN/OBSERVACION	
Gestión Gerencial						
Estratégico	Caracterización Proceso de Gerencia	GE-C-01	01		Medio Magnético	
Estratégico	Manual de Funciones Gerencia	GE-MF-01	01		Medio Magnético	
Gestión Subgerencia						
Estratégico	Caracterización Proceso de Subgerencia	SUB-C-01	01		Medio Magnético	
Estratégico	Manual de Funciones Subgerencia	SUB-MF-01	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Revisión de Facturas Cali	SUB-RFC-MP-01	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Administración Caja General	SUB-ACG-MP-02	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Reembolso Caja Menor	SUB-RCM-MP-03	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Pago de Nómina a Funcionarios	SUB-PN-MP-04	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Autorización Pago a Proveedores	SUB-APP-MP-05	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Pago de Parafiscales y Aportes Sociales	SUB-PPAS-MP-06	01		Medio Magnética	
Estratégico	Proceso Manejo de Chequera BBVA	SUB-MC-MP-07	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Manejo Chequera Bancolombia	SUB-MCB-MP-08	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Saldo de Cuenta BBVA	SUB-SC-MP-09	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Relación de Extractos	SUB-RE-MP-10	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Auditoría y Control de Operatividad	SUB-ACO-MP-11	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso de Procesos Disciplinarios	SUB-PD-MP-12	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Autorización Compra de Suministros de Cafetería y Aseo	SUB-ACS-MP-13	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Autorización de Permisos	SUB-AP-MP-14	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Gaceta	SUB-G-MP-15	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Presidente Comité de Convivencia	SUB-PCC-16	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Programación de Vacaciones	SUB-PV-MP-17	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Autorización Salidas de Funcionarios	SUB-ASF-MP-18	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Autorización de las Instalaciones	SUB-AIF-MP-19	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Anticipo de Cesantías	SUB-AC-MP-20	01		Medio Magnético	
Estratégico	Proceso Depuración de Arqueos	SUB-DA-MP-21	01		Medio Magnético	


 SERVICIOS & ASESORIAS S.A.	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS					PAGINA
	CODIGO SGC-L-01	FECHA DE EMISION / DD-MM-AA		VERSIÓN 01		
COPIA NO CONTROLADA						
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	FECHA DE IMPLEMENTACION	UBICACIÓN/OBSERVACION	
Sistema de Gestión de Calidad						
Estratégico	Manual de Calidad	SGC-MC-01	01		Medio Magnético	
Estratégico	Política de Calidad	N/A	-		Gaceta	
Estratégico	Objetivos de Calidad	N/A	-		Gaceta	
Estratégico	Listado Maestro de Documentos	SGC-L-01	01		Medio Magnético	
Estratégico	Instructivo Elaboración de Documentos	INS-GC-01	01	02/08/02011	Medio Magnético	
Estratégico	Manual de Funciones Coordinación de Calidad	CC-MF-01	01		Medio Magnético	
Estratégico	Manual de Funciones Auxiliar de Calidad	AC-MF-02	01		Medio Magnético	
Gestión Envío y Pago de Giros						
Misional	Caracterización Proceso Recepción de Giros	RG-C-01	01	17/02/2012	Medio Magnético	
Misional	Proceso Recepción de Giros	RG-MP-01	01	05/03/2012	Medio Magnético	
Misional	Caracterización Proceso de Pago de Giros	PG-C-01	01	17/02/2012	Medio Magnético	
Misional	Proceso Pago de Giros	PG-MP-02	01	05/03/2012	Medio Magnético	
Misional	Instructivo Documentos Válidos de Identificación	INS-DVI-01	01	06/03/2012	Medio Magnético	
Misional	Instructivo de Toma de Huellas Dactilares	INS-THD-02	01	12/03/2012	Medio Magnético	
Gestión Tesorería						
Misional	Caracterización Proceso de Tesorería	TE-C-01	01	26/03/2012	Medio Magnético	
Misional	Manual de Funciones Tesorería	TE-MF-01	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Coordinación de Saldos	TE-CS-MP-01	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Coordinación de Gastos	TE-CG-MP-02	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Coordinación de Cartera con SIN S.A.	TE-CC-MP-03	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Auditoría y Control de Operatividad	TE-ACO-MP-04	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Control de otros Servicios	TE-COS-MP-05	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Control de Reembolsos	TE-CR-MP-06	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Control de Consignaciones a los Puntos de Servicio	TE-CC-MP-07	01		Medio Magnético	
Gestión Puntos de Servicio – Administradores						

 SERVICIOS & ASESORIAS S.A.	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS					PAGINA
	CODIGO SG-LMD-01	FECHA DE EMISION / DD-MM-AA	VERSIÓN 01			
COPIA NO CONTROLADA						
Misional	Caracterización Proceso de Administradores	APS-C-01	01	20/03/2012	Medio Magnético	
Misional	Manual de Funciones Administradores	APS-MF-01	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Apertura y Cierre de Puntos de Servicio	APS-AC-MP-01	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Revisión de Instalaciones y Equipos	APS-RE-MP-02	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Coordinación de Compra y Gastos del Punto de Servicio	APS-CCG-MP-03	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Entrada y Salida de Dinero de Caja	APS-ESD-MP-04	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Arqueo General	APS-AG-MP-05	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Provisión y Control de Cheques	APS-PCC-MP-06	01		Medio Magnético	
Gestión Cajeros						
Misional	Caracterización Proceso de Cajeros	CPS-C-01	01	15/03/2012	Medio Magnético	
Misional	Manual de Funciones Cajeros	CPS-MF-01	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Recepción de Giros	CPS-RG-MP-01	01	05/03/2012	Medio Magnético	
Misional	Proceso Pago de Giros	CPS-PG-MP-02	01	05/03/2012	Medio Magnético	
Misional	Proceso de Casos Especiales Operación de Giros	CPS-CE-MP-03	01	09/03/2012	Medio Magnético	
Misional	Proceso Realización del Arqueo	CPS-RA-MP-04	01	15/03/2012	Medio Magnético	
Gestión Auditores de Zona						
Misional	Caracterización Proceso de Auditor de Zona	AZ-C-01	01		Medio Magnético	
Misional	Manual de Funciones Auditor de Zona	AZ-MF-01	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Auditoría de Arqueo	-	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Auditoría y Reparación Preventiva de Equipos de Apoyo	-	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Adecuación de Puntos de Servicio	-	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Auditoría de Inventario General	-	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso de Auditoría de Desempeño y Servicio al Cliente	-	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso de Actividades de Reclutamiento, Inducción y Capacitación	-	01		Medio Magnético	
Gestión Call Center						
Misional	Caracterización Proceso de Call Center	CC-C-01	01	27/02/2012	Medio Magnético	


 SERVICIOS & ASESORIAS S.A.	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS					PAGINA
	CODIGO SG-LMD-01	FECHA DE EMISION / DD-MM-AA		VERSIÓN 01		
COPIA NO CONTROLADA						
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	FECHA DE IMPLEMENTACION	UBICACIÓN/OBSERVACION	
Misional	Manual de Funciones Coordinación Call Center	CCC-MF-01	01		Medio Magnético	
Misional	Manual de Funciones Funcionarios Operativos	FO-MF-02	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Soporte Operativo en las Actividades de los Puntos de Servicio	ACC-SO-MP-01	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Soporte Operativo en la Actividad de Venta de Recargas	ACC-SOVR-MP-02	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Apoyo a Call Center	CCC-ACC-MP-03	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Brindar Apoyo Operativo a Nacionales y Puntos de Servicio	CCC-BAO-MP-04	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Coordinación de Nominas	CCC-CN-MP-05	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Revisión de Medidas de SARLAFT	CCC-RS-MP-06	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Auditorias CRM	CCC-ACRM-MP-07	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Auditoría a Clientes Sospechosos	CCC-ACS-MP-08	01		Medio Magnético	
Misional	Proceso Solución de Quejas	CCC-SQ-MP-09	01		Medio Magnético	
Gestión Dirección Comercial						
Misional	Caracterización Proceso de Dirección Comercial	DC-C-01	01		Medio Magnético	
Misional	Manual de Funciones Dirección Comercial	DC-MF-01	01		Medio Magnético	
Gestión Contable						
Apoyo	Caracterización Proceso de Contabilidad	CO-C-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Manual de Funciones Coordinación Contable	CC-MF-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Manual de Funciones Auxiliar Contable	AC-MF-02	01		Medio Magnético	
Apoyo	Instructivo Elaboración de Controles de Auditoria Cali	INS-ECAC-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Instructivo Elaboración de Controles de Auditorias Puntos de Servicio	INS-ECAPS-02	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Elaboración de Controles de Auditorias Cali	CO-ECAC-MP-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Elaboración de Controles de Auditorias Puntos de Servicio	CO-ECAPS-MP-02	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Presentación de Estados Financieros	CO-PEF-MP-03	01		Medio Magnético	

 SERVICIOS & ASESORIAS S.A.	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS					PAGINA
	CODIGO SG-LMD-01	FECHA DE EMISION / DD-MM-AA	VERSIÓN 01			
COPIA NO CONTROLADA						
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	FECHA DE IMPLEMENTACION	UBICACIÓN/OBSERVACION	
Apoyo	Proceso Presentación y Liquidación de Impuestos	CO-PLI-MP-04	01		Medio Magnético	
	Gestión Talento Humano					
Apoyo	Caracterización Proceso de Gestión Humana	GH-C-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Manual de Funciones Coordinación Gestión Humana	CGH-MF-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Manual de Funciones Auxiliar de Gestión Humana	AGH-MF-02	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Contratación de Personal	GH-CP-MP-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Procesos Disciplinarios	GH-PD-MP-02	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Novedades de Nomina	GH-NN-MP-03	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Selección de Personal	GH-SP-MP-04	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Notificación a los Funcionarios	GH-NF-MP-05	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Capacitación al Personal	GH-CP-MP-06	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Vacaciones del Personal	GH-VP-MP-07	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Solicitudes a Entidades Externas	GH-SEE-MP-08	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Bienestar Laboral	GH-BL-MP-09	01		Medio Magnético	
Gestión Sistemas						
Apoyo	Caracterización Proceso de Sistemas	SI-C-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Manual de Funciones Coordinación de Sistemas	CS-MF-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Manual de Funciones Auxiliar de Sistemas	AS-MF-02	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Coordinación de Software	SI-CS-MP-01	01	21/10/2011	Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Coordinación de Hardware	SI-CH-MP-02	01	21/10/2011	Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Planta Eléctrica	SI-PE-MP-03	01	21/10/2011	Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Soporte Administrativo a la Organización – Fallas de Internet	SI-SA-MP-04	01	21/10/2011	Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Auditorías y Control de la Operatividad	SI-ACO-MP-05	01	21/10/2011	Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Administración Acceso al Servidor	SI-AAS-MP-06	01	21/10/2011	Medio Magnético	
Gestión Seguridad						
Apoyo	Caracterización Proceso de Seguridad	SE-C-01	01		Medio Magnético	


 SERVICIOS & ASESORIAS S.A.	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS					PAGINA
	CODIGO SG-LMD-01	FECHA DE EMISION / DD-MM-AA		VERSIÓN 01		
COPIA NO CONTROLADA						
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	FECHA DE IMPLEMENTACION	UBICACIÓN/OBSERVACION	
Apoyo	Manual de Funciones Coordinación de Seguridad	CS-MF-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Control de Llamadas	SE-CLL-MP-01	01	24/12/2011	Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Control del Horario de Funcionarios	SE-CHF-MP-02	01	24/12/2011	Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Control de Equipos de Seguridad	SE-CES-MP-03	01	24/12/2011	Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Seguridad Oficina Principal	SE-SOP-MP-04	01	24/12/2011	Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Salud Ocupacional	SE-SO-MP-05	01	24/12/2011	Medio Magnético	
Gestión Archivo y Despacho						
Apoyo	Caracterización Proceso de Archivo y Despacho	AD-C-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Manual de Funciones Mensajero y Archivador	MA-MF-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Manual de Funciones Auxiliar de Archivo	AA-MF-02	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Coordinación de Encomiendas	AD-CE-MP-01	01	13/01/2012	Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Coordinación de Mensajería	AD-CM-MP-02	01	13/01/2012	Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Coordinación de Suministros	AD-CS-MP-03	01	13/01/2012	Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Control de Giros Pagos	AD-CGP-MP-04	01	16/01/2012	Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Reparaciones Locativas	AD-RL-MP-05	01	13/01/2012	Medio Magnético	
Gestión Recepción						
Apoyo	Caracterización Proceso de Recepción	RE-C-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Manual de Funciones Recepción	RE-MF-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Coordinación de Papelería	RE-CP-MP-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Coordinación de Implementos de Cafetería y Aseso	RE-CICA-MP-02	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Coordinación de Envíos	RE-CE-MP-03	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Coordinación de Archivo	RE-CA-MP-04	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Elaboración de Cartas y Notificaciones	RE-ECN-MP-05	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Manejo de la Caja Menor	RE-MCM-MP-06	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Revisión de Documentos	RE-RD-MP-07	01		Medio Magnético	

 SERVICIOS & ASESORIAS S.A.	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS					PAGINA
	CODIGO SG-LMD-01		FECHA DE EMISION / DD-MM-AA		VERSIÓN 01	
COPIA NO CONTROLADA						
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	FECHA DE IMPLEMENTACION	UBICACIÓN/OBSERVACION	
Gestión Logística						
Apoyo	Caracterización Proceso de Logística	LO-C-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Manual de Funciones de Logística	LO-MF-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Compra y Coordinación de Equipos	LO-CCE-MP-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Envíos	LO-E-MP-02	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Apoyo a la Apertura de los Puntos de Servicio	LO-AAO-MP-03	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Pedidos de Papelería	LO-PP-MP-04	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Mantenimiento	LO-M-MP-05	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Contratación y Cancelación de Telecomunicaciones e Internet	LO-CCTI-MP-06	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Control de Giros Pagos	LO-CGP-MP-07	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Inventario de Suministros	LO-IS-MP-08	01		Medio Magnético	
Gestión Asistente de Subgerencia						
Apoyo	Caracterización Proceso de Asistente de Subgerencia	AS-C-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Manual de Funciones Asistente de Subgerencia	AS-MF-02	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Pago de Nómina a Funcionarios	AS-PN-MP-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Control de Gastos	AS-CG-MP-02	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Pago a Proveedores	AS-CG-MP-03	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Manejo de la Caja	AS-MC-MP-04	01		Medio Magnético	
Gestión Salud Ocupacional						
Apoyo	Caracterización Proceso de Salud Ocupacional	SO-C-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Salud Ocupacional	SO-MP-01	01		Medio Magnético	
Gestión Servicios Generales						
Apoyo	Caracterización Proceso de Servicios Generales	SG-C-01	01		Medio Magnético	
Apoyo	Manual de Funciones de Servicios Generales	SG-MF-02	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Mantenimiento de la Oficina Principal	SG-MOP-MP-01	01		Medio Magnético	



	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS					PAGINA 105 de 9
	CODIGO SG-LMD-01	FECHA DE EMISION / DD-MM-AA		VERSIÓN 01		
COPIA NO CONTROLADA						
PROCESO	DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	FECHA DE IMPLEMENTACION	UBICACIÓN/OBSERVACION	
Apoyo	Proceso Coordinación de Implementos de Cafetería y Aseo	SG-CICA-MP-02	01		Medio Magnético	
Apoyo	Proceso Atención al Cliente Externo	SG-ACE-MP-03	01		Medio Magnético	

## Anexo F: Manual de Calidad

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

### MANUAL DE CALIDAD

<input checked="" type="checkbox"/>	Copia controlada	Nº Copia_____
<input type="checkbox"/>	Copia no controlada	

Tabla de Revisiones		
Revisión	Fecha	Descripción de la Modificación
		Revisión Inicial


Aprobación: Gerencia		Elaborado y Revisado: Equipo de Calidad	
Fecha		Fecha	
Firma		Firma	

### MODIFICACIONES DEL MANUAL DE CALIDAD

En el proceso, las modificaciones que se realizan son para anexar o cambiar algo en el manual de calidad, para lo cual es necesario nuevamente la revisión y aprobación de los procesos que se realicen en la organización.

REVISION	APROBO
Andrés Lisimaco Polanco Martínez	Frank Yezid Lozano Pantano
Coordinador de Gestión del Talento Humano	Gerente
FIRMA:	FIRMA:

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

## 1. INTRODUCCIÓN


Este documento es un ejemplo del contenido y formato del Manual de Calidad exigido por la norma ISO 9001:2008. L&M Servicios & Asesorías S.A., está en el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad de forma clara y sencilla, garantizando la consecución para la certificación del proceso de envío y pago de giros.

El Manual de Calidad de L&M Servicios & Asesorías S.A. y los documentos que del mismo se derivan son de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores de la empresa que deben velar por su confidencialidad y control, para lo cual dispondrán de copias controladas.

El Manual de calidad es uno de los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de la Calidad.



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

## 2. INFORMACION INSTITUCIONAL

**EMPRESA: L&M SERVICIOS & ASESORIAS S.A.**


### RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

El inicio de la organización de L&M SERVICIOS & ASESORÍAS S.A., se remonta al año 1.998, cuando se iniciaron las negociaciones con la representante de Florencia – Caquetá, Sra. Mercedes Perdomo, ciudad natal, en donde se tenía una empresa de giros a nivel de todos los municipios de ese departamento, con oficinas en Bogotá, Neiva y Pitalito. Con éxito la empresa llevaba 4 años en la actividad y había logrado dominar el mercado regional, proyectándose estratégicamente hacia otras ciudades importantes de Colombia. Con el ánimo de dar a los clientes de la empresa **“AEROGIROS”** un mejor servicio en el menor tiempo posible, se estableció una alianza con la señora Mercedes Perdomo *“licenciataria de SIN”* de Florencia, para poder recibir y pagar giros desde y para toda Colombia, los giros que se recibieran en la totalidad de los municipios del Caquetá donde se encontraban las oficinas de **“AEROGIROS”** y los giros de los pueblos hacia Florencia.

El buen nombre de la organización **“AEROGIROS”** desaparece y se convirtió automáticamente en activo para la razón social *SIN LTDA.* En Septiembre de 2007 se logra el convenio con la red postal de Colombia 4/72, con este convenio se formaliza la actividad de giros postales nacionales para SIN y todas las demás empresas de giros en Colombia, con lo que se abre la ventana a la libre competencia y lo que motiva a invertir más en hacer crecer el nombre de SIN en las zonas que representa.

A finales de 2008 nace la idea de crear la sociedad L&M Servicios & Asesorías S.A., con la meta de normalizar las obligaciones tributarias, crear nuevos ejes de negocio que minimizaran la dependencia de los giros, hacer una mejor gestión en la actividad de los giros postales unificando la administración de los antiguos departamentos contables, liderar el mejoramiento tecnológico, optimizar el recurso económico en comunicaciones y generar estrategias empresariales que permitieran que la marca *SIN LTDA.*, continuara posicionada en el mercado como hasta el momento ha sido en las zonas que L&M representa.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

En el último año L&M S.A. ha adelantado la remodelación de la totalidad de las oficinas de nómina, por el orden de 40 puntos, reubicando otras que ha sido necesario, terminado la sistematización de más del 90% de los puntos, mejorado la plataforma de internet para más de 30 dependientes, instalado telefonía IP en el 50% de las oficinas, la reestructuración física y administrativa de la sede DC UNIDOS en Cali, demandando importantes recursos económicos y con ella se ha logrado prestar un mejor servicio al usuario de SIN y el bienestar de nuestro recurso humano, se espera un retorno económico acorde con las inversiones hechas en el mediano plazo y continuar posicionando la marca SIN, así como estar a la par de las exigencias del mercado". Actualmente L&M S.A. cuenta con una planta de 98 empleados de los cuáles 4 de ellos son practicantes del S.E.N.A.

Fuente: (Realizado por: Frank Lozano Pantano - Gerente) - Modf: MOBOMAROC en Calidad.

## 2.1. SERVICIOS PRESTADOS

L&M Servicios & Asesorías S.A., es una organización prestadora de servicios de envío y pago de giros postales y está regida por el convenio de la red postal de Colombia 4/72, para la formalización de la actividad de giros postales a nivel nacional.

## 2.2. PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN


### MISIÓN

Somos una empresa de giros postales nacionales bajo licencia de uso de SERVICIO INMEDIATO NACIONAL S.A. cumplimos con las normas legales vigentes, comprometidos con la necesidad de la población de trasladar sus dineros de forma rápida y segura, contamos con tecnología y capital humano para ofrecer un servicio de calidad permitiéndonos crecer y ser líderes en el mercado, contribuimos en la generación de empleo y bienestar social.

### VISIÓN

En el año 2015 seremos una empresa de giros postales nacionales con amplia cobertura en el territorio nacional, ofreciendo diversos servicios que respondan a

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

las necesidades y expectativas de nuestros clientes, cumpliendo con los estándares de calidad del sector.

## **2.3. VALORES ORGANIZACIONALES**

### **SENTIDO DE PERTENENCIA**

L&M Servicios & Asesorías S.A. como fuente integral de la organización, busca obtener un lugar dentro de los empleados transformando el sentido de pertenencia como la identidad y la unidad de todos y cada uno de los valores, propósitos y proyectos forjados por la empresa, elevando su compromiso hacia ella y trabajando todos por un objetivos en común; la calidez humana.

### **RESPECTO**

En la organización L&M Servicios & Asesorías S.A el respeto es el que mantiene el buen trato y una cordial comunicación entre todos sus funcionarios, es una obligación moral o incluso legal de cumplir con lo que se conoce como la base del sustento y la ética.


### **LIDERAZGO**

El líder es la persona capaz de influir en el comportamiento colectivo de L&M Servicios & Asesorías S.A y de orientar su conducta social desde el lado más saludable.

### **EXCELENCIA**

La excelencia como tal no tiene límites y para L&M Servicios y Asesorías S.A es el centro que equivale a perfeccionar la calidad de vida dentro de la organización comenzando con los empleados realizando acompañamientos para que cada uno de ellos influyan siempre en el privilegio de saber llevar las actividades a cumplir, apoyar, ver las oportunidades positivas encontradas, afrontar con sabiduría las fallas y ser cada vez mejor.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

## **TRABAJO EN EQUIPO**

Son las acciones que debe presentar un funcionario de L&M Servicios & Asesorías S.A. de cooperar activamente con el grupo de trabajo, destacando que la actitud debe ser opuesta a la individualidad o a la competencia, fortaleciendo el espíritu de equipo a lo largo de la organización, generando ánimo y motivación a todos los participantes, aportando opiniones verídicas y justificables.

## **RESPONSABILIDAD**

En L&M Servicios & Asesorías S.A., el talento humano es consciente de las responsabilidades inherentes al cargo y en lo que respecta a la organización y donde cada persona reconoce y acepta sus errores frente a una acción determinada.

## **HONESTIDAD**

Influye en el día a día en las relaciones humanas, con coherencia y sinceridad, ser honesto es ser real y autentico; encontramos que en L&M Servicios & Asesorías S.A. su mayor fuente de trabajo para poder crear una productividad es el factor humano, la cual conlleva a que se tenga respeto por uno mismo y por los demás, ya que la honestidad no consiste solamente en tener fidelidad y lealtad hacia la empresa si no también hacia nuestros mismos compañeros y superiores, ya que no solo con decir la verdad basta, si no de la capacidad de decirla porque de ahí depende la armonía empresarial.


## **IGUALDAD**

En L&M velamos porque todos tengamos igualdad de condiciones en el trato, el respeto y los derechos como seres humanos sin importar el cargo y/o jerarquía empresarial.

## **CONFIDENCIALIDAD**

En L&M Servicios & Asesorías S.A. los empleados velarán por que exista confidencialidad de la información en todos los aspectos de esta organización (Operación, Sistemas de Información aplicados para la prestación del servicio,

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

políticas internas, documentación de procesos, información de clientes externos, compañeros de trabajo y toda aquella información que implique un riesgo de seguridad para esta organización y sus empleados). Y en los aspectos personales de cada empleado también se tendrá en cuenta este valor, motivando la privacidad personal y libre desarrollo como seres humanos.

### 3. ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad es: “prestación del servicio de envío y pago de giros postales de manera eficiente y eficaz”.

#### 3.1. PROPOSITO DEL MANUAL DE CALIDAD

El propósito de este manual, es promover la base documentada para ser auditada por el Sistema de Gestión de Calidad para establecer un control eficaz y un mejoramiento continuo, y de este modo, facilitar las actividades que se desarrollan a través de la capacitación del personal en cuanto a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2008, teniendo en cuenta los propósitos de la organización para el cumplimiento de la norma internacional y las situaciones contractuales de la empresa.

#### 3.2. DISTRIBUCIÓN Y CONTROL

La distribución esta emanada por la Gerencia a las personas encargadas del área de calidad, y el control, está regido por el coordinador de gestión de calidad y el equipo de calidad, que se encargan de mantener un control de la documentación que se realiza para la organización y la difusión de la misma.


#### 3.3. EXCLUSIÓN DE LA NORMA

Se excluye del Sistema de Gestión de Calidad de L&M Servicios & Asesorías S.A. los siguientes numerales:

7.3. Diseño y desarrollo (NTC ISO 9001:2008), ya que los servicios ofrecidos por la empresa a nivel nacional son regulados por la comisión de telecomunicaciones, mediante el manual SARLAFT.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

7.5.5. Preservación del producto (NTC ISO 9001:2008), en la organización no aplica porque la empresa está dedicada a la prestación de servicios.

7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición (NTC ISO 9001: 2008), la organización no hace mediciones mediante equipos.

## **4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (SGC)**

### **4.1. REQUISITOS GENERALES**


Nuestro sistema se basa en un enfoque por procesos entendido como una serie de interacciones que nos permite crear una forma más efectiva en la organización, además se cuenta con una política de calidad y tres macroprocesos claves.

Para garantizar la planeación y revisión del Sistema de Gestión de Calidad en la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A. se va documentar e implementar el procedimiento de planeación, revisión y mejoramiento continuo en el Sistema de Gestión de Calidad, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 4.1 de la norma ISO 9001:2008.

Consecuentemente con esta orientación, el sistema se compone de las siguientes actividades básicas:

- Determinar los procesos necesarios.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

## 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de L&M Servicios & Asesorías S.A. incluye:

- Una declaración documentada de la política de calidad y de los objetivos.
- Un manual de calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad.

### 4.2.2. MANUAL DE CALIDAD

El propósito del presente manual de calidad, es brindar una comunicación clara y precisa a todos los miembros de la organización como la política y objetivos de calidad, así como la documentación y requisitos de la NTC ISO 9001:2008 para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad eficaz y que de este modo logre alcanzar una satisfacción al cliente.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCION


El compromiso y la responsabilidad de la Gerencia Administrativa están en el involucramiento, compromiso y participación activa en los procesos requeridos por la NTC ISO 9001:2008 garantizando su desarrollo, implementación y mejora continua.

La Gerencia comunica a todos los empleados, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades del cliente.

### 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La empresa ha diseñado el Sistema de Gestión de Calidad teniendo en cuenta los requisitos del cliente, la comunicación con el mismo y la medida de la satisfacción del cliente.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

### 1.3. POLITICA DE CALIDAD

La política de calidad está definida por la Gerencia, con el propósito de obtener una prestación efectiva en el envío y pago de giros, teniendo una búsqueda en el mejoramiento continuo de los procesos, el desarrollo de los empleados y la satisfacción hacia el cliente.

La política de calidad se expresa así:

*L&M S.A empresa dedicada a la prestación del servicio de giros postales nacionales bajo licencia de uso de S.I.N S.A y prestación de otros servicios, busca satisfacer las necesidades de sus clientes en cuanto a la prestación oportuna y ágil de sus servicios, caracterizándonos por la amabilidad de nuestros funcionarios, la confianza y seriedad en el manejo de los recursos, la comodidad, la cobertura y solución de inconvenientes, con la excelencia en el servicio basados en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y los objetivos de calidad mediante la mejora continua en todos los procesos de la Organización.*


### 5.4. PLANIFICACION

#### 5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad se presentan de forma clara y coherente. La estructura de L&M Servicios & Asesorías S.A. como un sistema de gestión basado en estándares de calidad, asegura la presentación de los servicios de giros; como resultado de la interacción de los procesos definidos, apoyando fundamentalmente por la toma de decisiones de la Gerencia.

Los objetivos de calidad se expresan así:

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

- *Aumentar los niveles de satisfacción de los clientes (prestación ágil y oportuna del servicio, amabilidad de funcionarios, solución oportuna de inconvenientes, otros servicios, sin desmejorar el eje del negocio) en la prestación de los servicios de L&M.*
- *Cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en L&M.*
- *Aumentar la imagen de solidez y seriedad de la organización en la prestación de los servicios*
- *Ampliar la cobertura en la prestación del servicio en las zonas autorizadas en el primer semestre 2011.*
- *Desarrollar mejora continua en los procesos establecidos por L&M.*

#### **5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El Sistema de Gestión de Calidad de la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A., está conformado por los siguientes procesos:

- **Procesos estratégicos**


Incluye los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección:

ASAMBLEA  
JUNTA DIRECTIVA  
PRESIDENCIA Y VICEPRESIDENCIA  
SUBGERENCIA  
GERENCIA  
GESTION DE CALIDAD

- **Procesos misionales**

Incluye los procesos y subprocesos que proporcionan los productos que desarrollan la misión de la empresa:

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

ENVIO Y PAGO DE GIROS  
 TESORERIA  
 PUNTOS DE SERVICIO  
 CALL CENTER  
 DIRECCION COMERCIAL

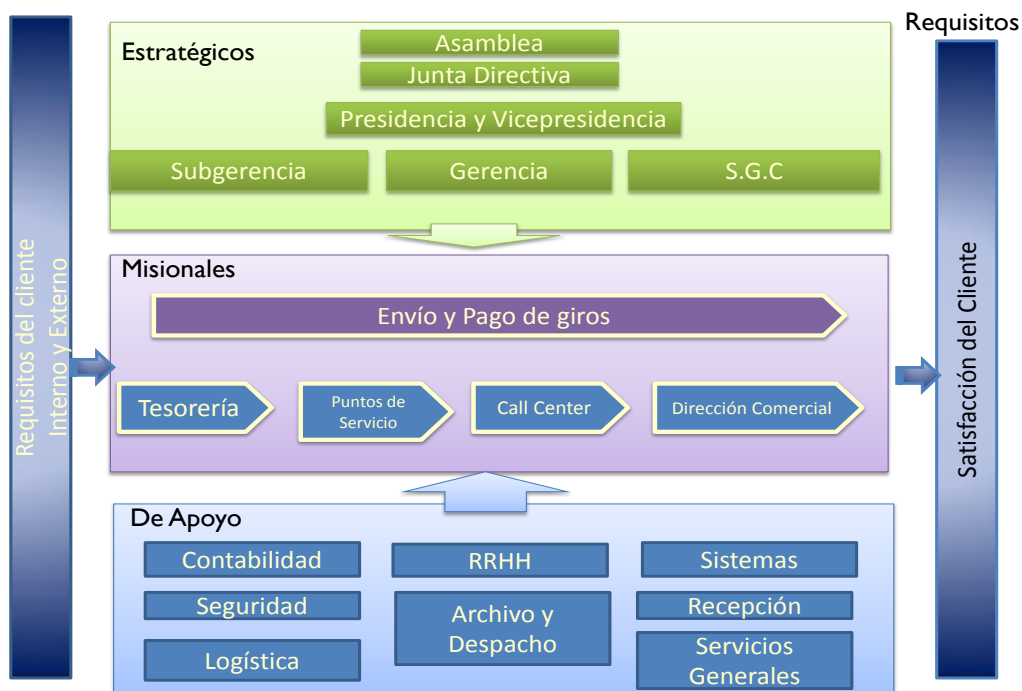
- **Procesos de apoyo**

Incluye aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios para el desarrollo de la misión de la empresa:

CONTABILIDAD  
 SEGURIDAD  
 LOGISTICA  
 RECURSOS HUMANOS  
 ARCHIVO Y DESPACHO

RECEPCION  
 SERVICIOS GENERALES  
 SISTEMAS

### MAPA DE PROCESOS L&M SERVICIOS & ASESORIAS S.A.

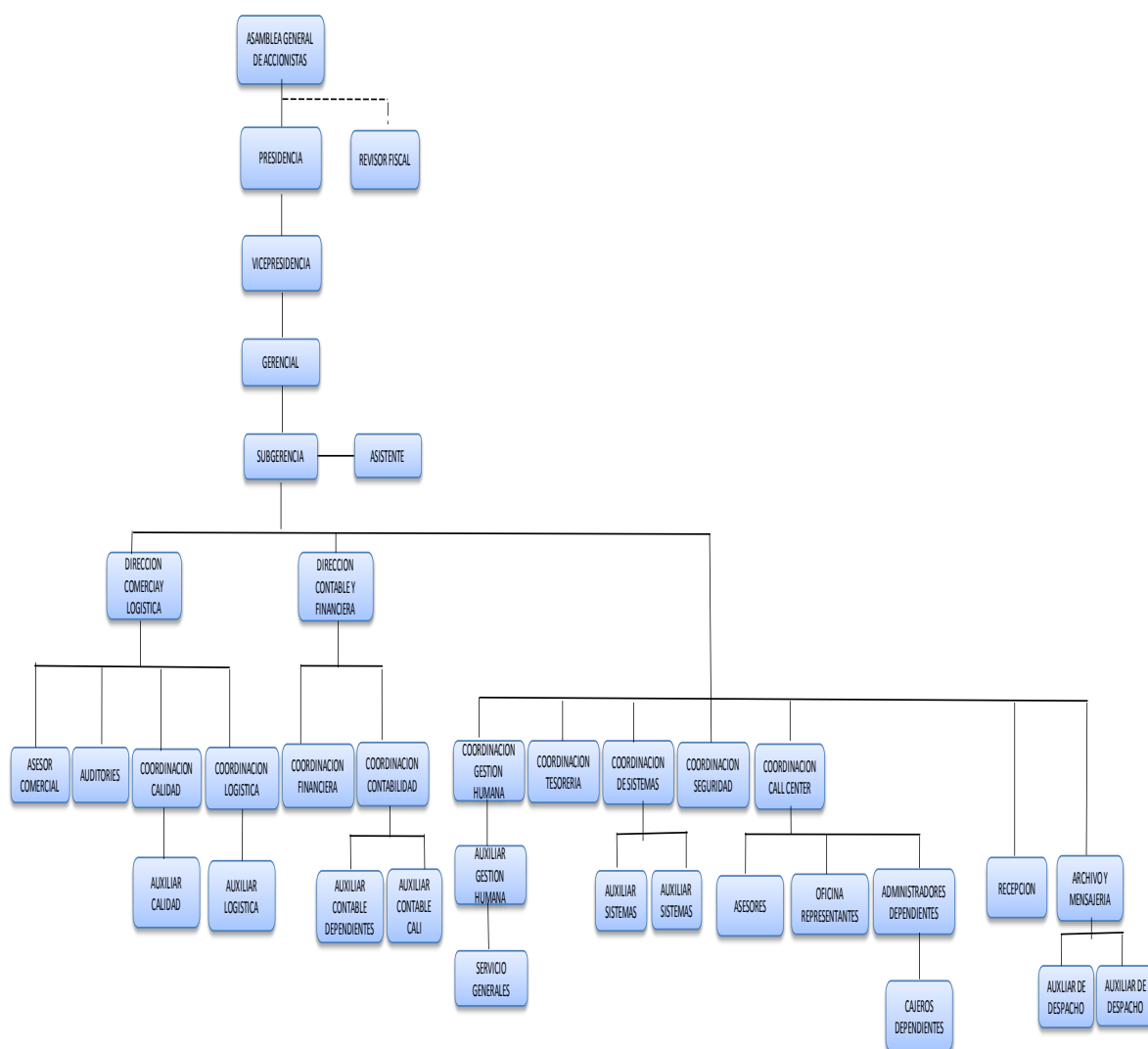


ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

## 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD


La Gerencia establece las relaciones entre el personal de L&M Servicios & Asesorías S.A. según el siguiente organigrama:



**ELABORO:** Equipo de Calidad

**REVISO:**

**APROBO:**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

### **5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

La Gerencia independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad de asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora, y además promover la toma de consciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### **5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA**

La Gerencia reconoce la importancia de una comunicación permanente y efectiva entre todos sus miembros para garantizar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. En consecuencia de ello, L&M S.A. utiliza diferentes medios para que se transmitan sus objetivos y políticas de calidad, así como para que se dinamicen los procesos de mejora continua y de identificación de no conformidades.

Prueba de esto, son las reuniones programadas para debatir acerca de las no conformidades halladas y de las acciones correctivas a implementar. La utilización de carteles y de otros medios visuales para divulgar las políticas y objetivos de calidad. La utilización del buzón de quejas, reclamos y sugerencias con el fin de establecer un puente entre la dirección y los empleados que permita la participación de todos los miembros de la organización en los procesos de mejora continua.


## **5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

### **5.6.1. GENERALIDADES**

Para cumplir con los objetivos de calidad, la política de calidad y revisión, la Gerencia de L&M Servicios & Asesorías S.A., revisará cada 12 meses, como máximo, el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora.

El director de calidad es el responsable de elaborar un informe, que es la base sobre la que se va a realizar la revisión por la Gerencia.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

Así, él es el responsable de recopilar todos los datos relativos a la calidad por los diferentes departamentos de la empresa.

Dicho informe es de formato libre, pero en su estructura tendrá información de entrada, consideraciones o sugerencias del responsable de calidad y datos de salida que serán rellenados al finalizar la revisión.

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS**

L&M Servicios & Asesorías S.A. proporciona los recursos suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y mejorarlo, y para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. La provisión de recursos se realiza según lo documentado en el procedimiento **LO-CCE-MP-01 Logística**.

### **6.2. RECURSOS HUMANOS**

#### **6.2.1. GENERALIDADES**


La empresa tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad y ha determinado su nivel de competencia sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas en la ficha de perfiles, funciones y responsabilidades.

La empresa garantiza la satisfacción de las necesidades, proporcionando formación, concientizando al personal de la importancia de sus actividades u otras acciones que se determinen. Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas. Se mantienen los registros apropiados que demuestren la competencia y formación de este personal.

La empresa tiene definidos los requisitos para la detección de necesidades de formación, plan formativo y evaluación del mismo para todos aquellos trabajadores que realicen algún trabajo que tenga incidencia sobre el servicio.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

### 6.3. INFRAESTRUCTURA

L&M Servicios & Asesorías S.A. provee y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad a los requerimientos del servicio de envío y pago de giros postales. Incluyendo donde sea aplicable:

- a) edificios, espacios de trabajo y servicios asociados (agua, gas, electricidad, etc.).
- b) equipos de proceso (tanto hardware como software, equipos de medición), y
- c) servicios de soporte (tales como transportes o comunicación).

### 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

L&M S.A. determina y administra el ambiente de trabajo necesario para el logro de la conformidad a los requerimientos del servicio de envío y pago de giros, aplicando la mejora al ambiente físico del trabajo.

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO


### 7.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los procesos necesarios para la prestación del servicio de envío y pago de giros postales en L&M Servicios & Asesorías S.A. a sus clientes a nivel nacional, están planificados y se desarrollan según lo establecido en sus correspondientes procedimientos. En el caso de prestación de nuevos servicios se planificarán de acuerdo a la norma de referencia.

Durante la planificación de la prestación del servicio, L&M Servicios & Asesorías S.A. determina, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- ❖ Los objetivos de la calidad y los requisitos relativos al servicio a prestar.
- ❖ La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio a prestar.
- ❖ Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo específicos para el servicio a prestar, así como los criterios para la aceptación del mismo.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

- ❖ Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación queda reflejado en los distintos documentos del Sistema de Gestión de Calidad así como en cada uno de los programas informáticos diseñados para cada actividad realizada, ambos se revisan y actualizan para incluir posibles cambios.

## **7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

Para asegurar la determinación y revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio así como la comunicación con los clientes referente a la prestación de cualquier servicio o posibles modificaciones de los mismos, el Sistema de Gestión de Calidad de L&M Servicios & Asesorías S.A. establece la sistemática de actuación en los procedimientos y en las correspondientes instrucciones de trabajo.

### **7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO**

L&M Servicios & Asesorías S.A. determina:

- a) Los requerimientos especificados por el cliente, incluyendo los requerimientos relativos a las actividades para envío y pago de giros postales,
- b) Los requerimientos no estipulados por el cliente pero necesarios para su uso especificado o pretendido, cuando estos son conocidos,
- c) Los requerimientos reglamentarios y regulatorios relativos al servicio postal, y
- d) cualquier requerimiento adicional determinado por L&M S.A.


## **7.3. DISEÑO Y/O DESARROLLO**

Este requisito de la Norma ISO 9001:2008 no es aplicable en L&M S.A.

## **7.4. COMPRAS**

La sistemática adoptada por L&M S.A. para la subcontratación de actividades que influyan directa o indirectamente sobre la prestación del servicio así como el

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

seguimiento de las mismas viene definido en el procedimiento: **LO-CCE-MP-01 Logística.**

#### **7.4.1. PROCESO DE COMPRAS**

L&M S.A. evalúa y selecciona a los proveedores basándose en su habilidad para proporcionar el producto que cumpla con los requerimientos de la organización. Se establecen criterios para la selección y evaluación. Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que surja como resultado de la evaluación.

Esto se lleva a cabo de acuerdo al proceso: **LO-CCE-MP-01 Logística.**

#### **7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS**

La información de compras describe el producto a ser comprado, incluyendo donde resulte apropiado:

- a) Requerimientos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipo,
- b) Requerimientos para calificación del personal, y
- c) Requerimientos respecto al sistema de administración de la calidad.


L&M S.A. asegura la adecuación de los requerimientos de compra especificados previamente a que los comunique al proveedor.

### **7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La sistemática para la planificación y control de los servicios y actividades desarrolladas en L&M Servicios & Asesorías S.A se encuentran detalladas en los procedimientos.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

### **7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

L&M S.A. valida cualquier proceso para la prestación del servicio cuando el servicio resultante no pueda ser verificado mediante mediciones. Esto incluye cualquier proceso en el que las deficiencias puedan aparecer únicamente después de que el servicio haya sido proporcionado.

La validación demuestra la habilidad de estos procesos para lograr los resultados planeados.

L&M S.A. establece las actividades para estos procesos incluyendo, según sea aplicable:

- a) Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) Aprobación del equipo y calificación del personal,
- c) Uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) Requerimiento de registros (ver 4.2.)


### **7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

La trazabilidad durante la prestación de cualquier servicio puede deducirse del seguimiento de la documentación generada durante el mismo, así como los trabajadores que han intervenido en su desarrollo.

### **7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE**

L&M S.A. protege la propiedad de bienes del cliente de acuerdo con la ley del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero artículo 46 literal d) mediante la inspección, vigilancia y control del manejo de recursos captados del público con el fin de velar porque tales operaciones se realicen en adecuadas condiciones de seguridad y transparencia, además cuida la información propiedad del cliente conforme a la LEY ESTATUTARIA 1266 DE 2008, con el fin de desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

#### **7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**

No aplica.

#### **7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**

No aplica.

### **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

#### **8.1. GENERALIDADES**

L&M S.A. tiene planificados e implantados los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- ❖ Demostrar la conformidad del servicio prestado,
- ❖ Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, y
- ❖ Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**


##### **8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, L&M S.A. monitorea la información relativa a la percepción que tenga el cliente respecto a la manera en que se ha cumplido sus requerimientos.

##### **8.2.2. AUDITORIA INTERNA**

La sistemática adoptada por L&M S.A. para la planificación y realización de las auditorías internas viene definida en el respectivo procedimiento.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

### 8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

L&M S.A aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de demostrar la capacidad de estos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados se llevan a cabo correcciones y/o acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio prestado.

### 8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

L&M S.A. mide y hace un seguimiento a las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos establecidos. Esto se realiza en las etapas apropiadas descritas en los procedimientos de acuerdo con las disposiciones planificadas.

### 8.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

L&M Servicios & Asesorías S.A. establece los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las no conformidades detectadas durante la prestación del servicio, así como las originadas después de la consecución del mismo.


### 8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y para evaluar dónde se puede realizar la mejora continua de la eficacia del sistema, se analizarán en la revisión por la Gerencia.

Los datos a analizar proporcionarán información sobre:

- ❖ La satisfacción del cliente.
- ❖ La conformidad con los requisitos del servicio.
- ❖ Las características y tendencia de los procesos y de la prestación de servicios.
- ❖ Los proveedores.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

## **8.5. MEJORA**

### **8.5.1. MEJORA CONTINUA**

L&M S.A. mejora continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad a través del uso de la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisiones por la dirección.


### **8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA**

L&M S.A. toma acción para eliminar la causa de las no conformidades a fin de prevenir su recurrencia. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

### **8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA**

La sistemática establecida por L&M S.A. para eliminar la causa de las no conformidades potenciales con objeto de prevenir su ocurrencia viene definida en el respectivo procedimiento.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------

 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

### ANEXO 1. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

CARGO	RESPONSABILIDADES	AUTORIDAD
<b>Gerencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la política de calidad y sus objetivos de calidad, así como la promoción de entendimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>• Identificar y proporcionar los recursos necesarios para el desarrollo del SGC.</li> <li>• Establecer revisiones periódicas.</li> <li>• Definir y comunicar oportunamente la responsabilidad y autoridad que tiene cada uno del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar los procesos requeridos por la norma ISO 9001:2008.</li> <li>• Asignar responsabilidades a los integrantes del comité de calidad.</li> <li>• Dirigir, evaluar y controlar los procesos del SGC.</li> </ul>
<b>Representante de la Gerencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar porque los procesos del SGC se implanten y se mantengan conforme a la norma ISO 9001:2008.</li> <li>• Asegura que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.</li> <li>• Informar a la dirección el desempeño del sistema y de las necesidades de mejora detectadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en la elaboración, revisión y autorización de los procedimientos documentados.</li> </ul>
<b>Jefes de Área</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar las condiciones y recursos necesarios para asegurar que las obligaciones, responsabilidades y tareas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar a los gestores de calidad del área a su cargo.</li> <li>• Aprobar los procesos y documentos del SGC de</li> </ul>

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------



## MANUAL DE CALIDAD

CODIGO: SGC-MC-01

VERSION: 01

VIGENTE:

PAG :

	<p>asignadas al personal de su área se cumpla eficazmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con los procedimientos y normas del SGC relacionados con su ámbito de desempeño.</li> <li>• Cumplir y hacer que se cumplan la política de calidad y los procedimientos del sistema.</li> </ul>	su área.
<b>Comité de Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar el plan de implementación del sistema de gestión de calidad.</li> <li>• Cumplir con las responsabilidades definidas en el plan.</li> <li>• Difundir los documentos del SGC.</li> <li>• Capacitar al personal de su área sobre la norma ISO 9001:2008.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y proponer áreas de oportunidad en el SGC.</li> </ul>
<b>Coordinador de Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir y participar activamente en las reuniones programadas para la planeación, realización y seguimiento del sistema y cumplir con los compromisos adquiridos.</li> <li>• Aplicar los mecanismos y herramientas definidas, para la eficiente gestión de los procesos (levantamiento, documentación, análisis, validación y formalización)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y autorizar los procesos y documentos de operación del sistema.</li> <li>• Aprobar el programa de auditorías.</li> </ul>
<b>Personal de L&amp;M</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar y mantener los procedimientos y normas del</li> </ul>	No establecida dentro del SGC.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO:

APROBO:



## MANUAL DE CALIDAD

CODIGO: SGC-MC-01

VERSION: 01

VIGENTE:

PAG :


SGC, relacionados con sus actividades.

- Comunicar de manera oportuna, a su superior inmediato, sobre situaciones que vayan en contra de la calidad de los procesos y servicios del área de desempeño.
- Participar en la solución de las no conformidades detectadas en su dependencia y que correspondan a las obligaciones a su cargo.


ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO:

APROBO:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CODIGO: SGC-MC-01
		VERSION: 01
		VIGENTE:
		PAG :

## ANEXO 2. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

				<b>MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS NTC ISO 9001:2008</b>								<b>Versión 1.</b>			
NUMERALES	REQUISITOS ISO 9001:2008	PROCESOS													
		ESTRATEGICOS			MISIONALES				DE APOYO						
		Gerencia	Subgerencia	Sistema de Gestión de Calidad	Envío y Pago de Giros	Tesorería	Puntos de Servicio	Call Center	Contabilidad	Talento Humano	Sistemas	Seguridad	Archivo y Despacho	Recepción	Logística
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD														
4.1	Requisitos Generales	x													
4.2.3	Control de Documentos			x											
4.2.4	Control de Registros			x											
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN														
5.1	Compromiso de la Dirección	x													
5.2	Enfoque al Cliente	x													
5.3	Política de Calidad	x													
5.4	Planificación	x													
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	x													
5.6	Revisión por la Dirección	x													
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS														
6.1	Provisión de Recursos	x													x
6.2	Recursos Humanos									x					
6.3	Infraestructura						x				x				x
6.4	Ambiente de Trabajo									x					

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO:	APROBO:
----------------------------	---------	---------


<b>7.</b>	<b>PRESTACION DEL SERVICIO</b>																
7.1	Planificación de la prestación del servicio	x															
7.2	Procesos relacionados con el cliente																
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	x			x	x	x	x									
7.2.3	Comunicación con el cliente							x									
7.4	Compras																x
7.5	Producción y prestación del servicio																
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio				x	x	x	x									
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.				x	x	x	x									
7.5.3	Identificación y trazabilidad				x	x	x	x									
7.5.4	Propiedad del cliente						x	x			x						
<b>8.</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>																
8.1	Generalidades			x													
8.2	Seguimiento y Medición			x													
8.2.1	Satisfacción del Cliente			x													
8.2.2	Auditoría Interna			x													
8.2.3	Seguimiento y Medición de los procesos			x													
8.2.4	Seguimiento y Medición del servicio			x													
8.3	Control del servicio no conforme				x	x	x	x									
8.4	Análisis de datos	x		x													
8.5	Mejora	x		x													


**ELABORO:** Equipo de Calidad

**REVISO:**

**APROBO:**

## Anexo G. Caracterizaciones y manuales de procedimientos

	DESCRIPCIÓN PROCESO: RECEPCIÓN				Código: RE-C-01
					Fecha Actualización: Febrero 28 de 2012
OBJETIVO: Brindar una excelente atención al cliente tanto interno como externo, manifestando un sincero interés por las personas que llegan a la empresa.					
Líder del Proceso: Secretaria			Equipo de Apoyo: Gerencia, Subgerencia, Archivos y Despachos		
			Aprobó:		
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Coordinación de Papelería					
Gerencia	Formato compra de papelería	PHV	Compra de papelería	Kardex Factura de compra	Contabilidad
Personal de L&M	Formato entrega de papelería	H	Suministro de papelería	Formato entrega de papelería	Personal de L&M
Secretaria	Formato entrega de papelería	V	Control de consumo de papelería	Formato entrega de papelería	Gerencia
Coordinación de Implementos de Cafetería y Aseo					
*Gerencia *Servicios Generales	Factura de compra	PHV	Compra de implementos de cafetería y aseo	Factura de compra	Contabilidad
Coordinación de Envíos					
Archivos y Despachos	Formato rotulo	H	Elaboración de rótulos	Rótulos	Archivos y Despachos
Archivos y Despachos	Formato rotulo	V	Coordinación de envíos de gran cantidad	Rótulos	Empresa transportadora de envíos
Coordinación de Archivo y Despacho					
Empresa de envío	Planilla de relación de documentos recibidos	V	Recepción y radicación de archivo	Planilla de relación de documentos recibidos	Secretaria
Secretaria	Planilla de relación de documentos recibidos	H	Entrega de archivo	Planilla de relación de documentos recibidos	Todo el personal de L&M
Archivos y Despachos	Planilla de salida	V	Control de entrada y salida del mensajero	Planilla de control	Archivo
Elaboración de Cartas y Notificaciones					
*Gerencia *Gestión Humana *Coordinación Call Center	Reporte del chat corporativo	H	Elaboración de cartas con información de cierres, aperturas y novedades para SIN S.A.	Carta solicitada	Dirección operativa de SIN S.A.
*Subgerencia *Gestión Humana	Reporte del chat corporativo	H	Realización de cartas, notificaciones, certificados y constancias	Carta solicitada	Personal que lo requiera
Gestión Humana	Carta de autorización de retiro de cesantías	H	Realización de carta de retiro de cesantías	Carta de autorización de retiro de cesantías	Todo el personal de L&M
Coordinación de Atención al Cliente					
Cliente externo	-	H	Atención de llamadas	-	Cliente
Cliente interno	-	H	Atención al cliente externo	-	Cliente interno
Gerencia	-	H	Brindar soporte a la Gerencia para llamar a terceras personas	-	Gerencia
Manejo de la Caja Menor					
Gerencia	Reembolso	V	Reembolso de caja menor	Informe de reembolso	Asistente de Subgerencia
Revisión de Documentos					
Todo el personal de L&M	Directorio de SIN S.A.	V	Mantener el directorio actualizado	Directorio de SIN S.A.	Todo el personal de L&M
DOCUMENTOS Y REGISTROS		RECURSOS		COMUNICACIONES	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS
Listado Maestro de Documentos		Instalaciones locativas		Correo electrónico	Sistema de Gestión de Calidad
		Computadores y telecomunicaciones		Chat corporativo 24im	
		Equipos de oficina		Telefonía IP	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE PAPELERIA</b>	Código: RE-CP-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 13/10/2011
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades requeridas en la coordinación de papelería para L&M Servicios & Asesorías S.A. y los Puntos de Servicios, con el fin de brindarles a los trabajadores las herramientas necesarias para el buen desarrollo de las labores y así evitar demoras en las actividades debido al agotamiento de suministros.

## 2. ALCANCE

La Coordinación de Papelería inicia desde el momento en el que se identifican las necesidades de compra en L&M Servicios & Asesorías S.A. (Oficina principal Cali y Puntos de Servicio), y finaliza, cuando se realiza el respectivo control de los suministros entregados.

## 3. DEFINICIONES

**Inventario:** El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa en un periodo determinado.

**Orden de Compra:** Una orden de compra es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido. La solicitud también especifica los términos de pago y de entrega, además es una autorización al proveedor para entregar los artículos y presentar una factura.

**Factura de Venta:** Es un soporte contable que contiene además de los datos generales de los soportes de contabilidad, la descripción de los artículos comprados o vendidos, los fletes e impuestos que se causen y las condiciones de pago.

**Guía:** Soporte que entrega la empresa transportadora al destinatario, en donde la persona que recibe firma como constancia de que ha recibido la mercancía, mensajería, etc.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION



**NOMBRE: COORDINACION DE PAPELERIA**

Código: RE-CP-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
13/10/2011

Páginas:

### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

#### Normatividad, Política y Condiciones Generales.


- No existen políticas de Recepción relacionadas a la Coordinación de Papelería.

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

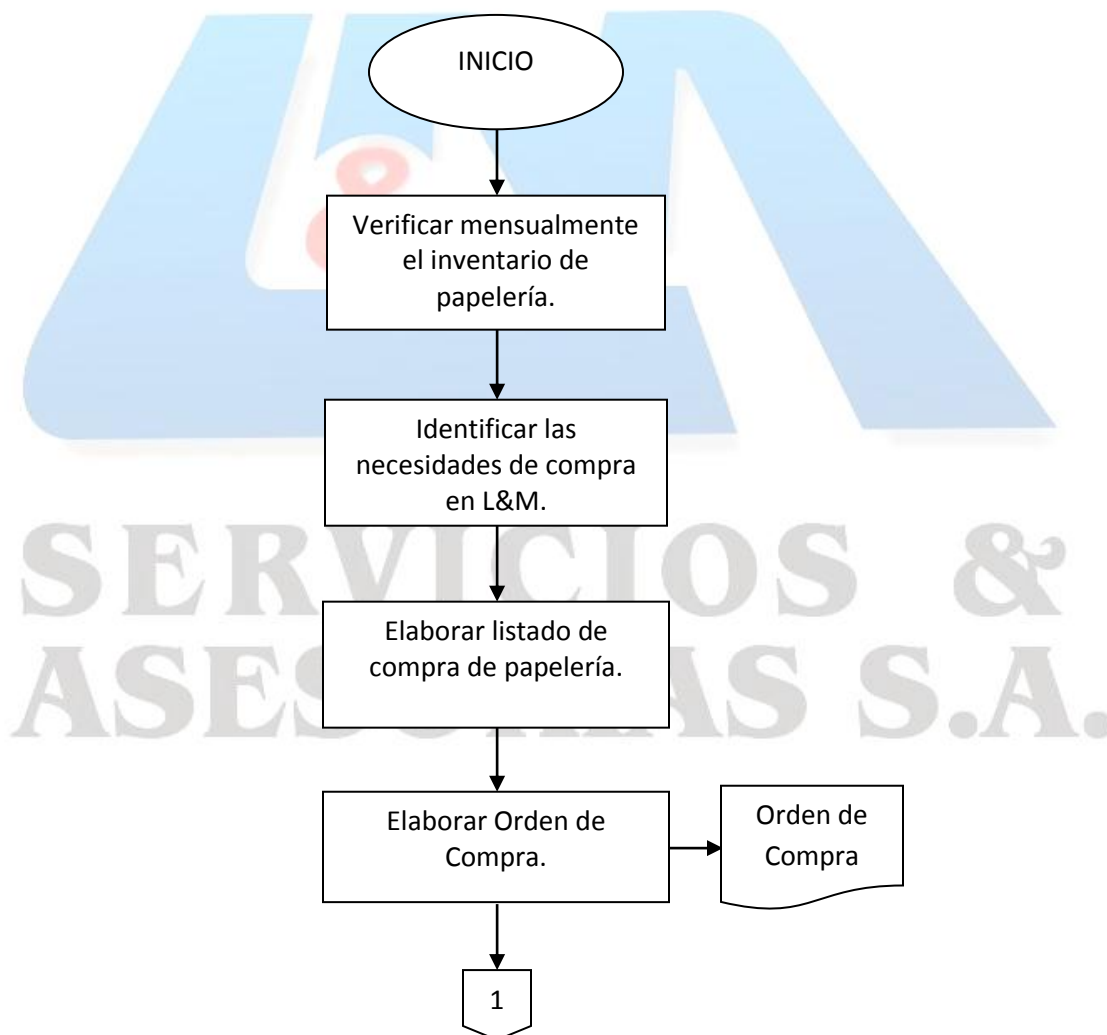
REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE PAPELERIA</b>	Código: RE-CP-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 13/10/2011
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Compra de Papelería



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION



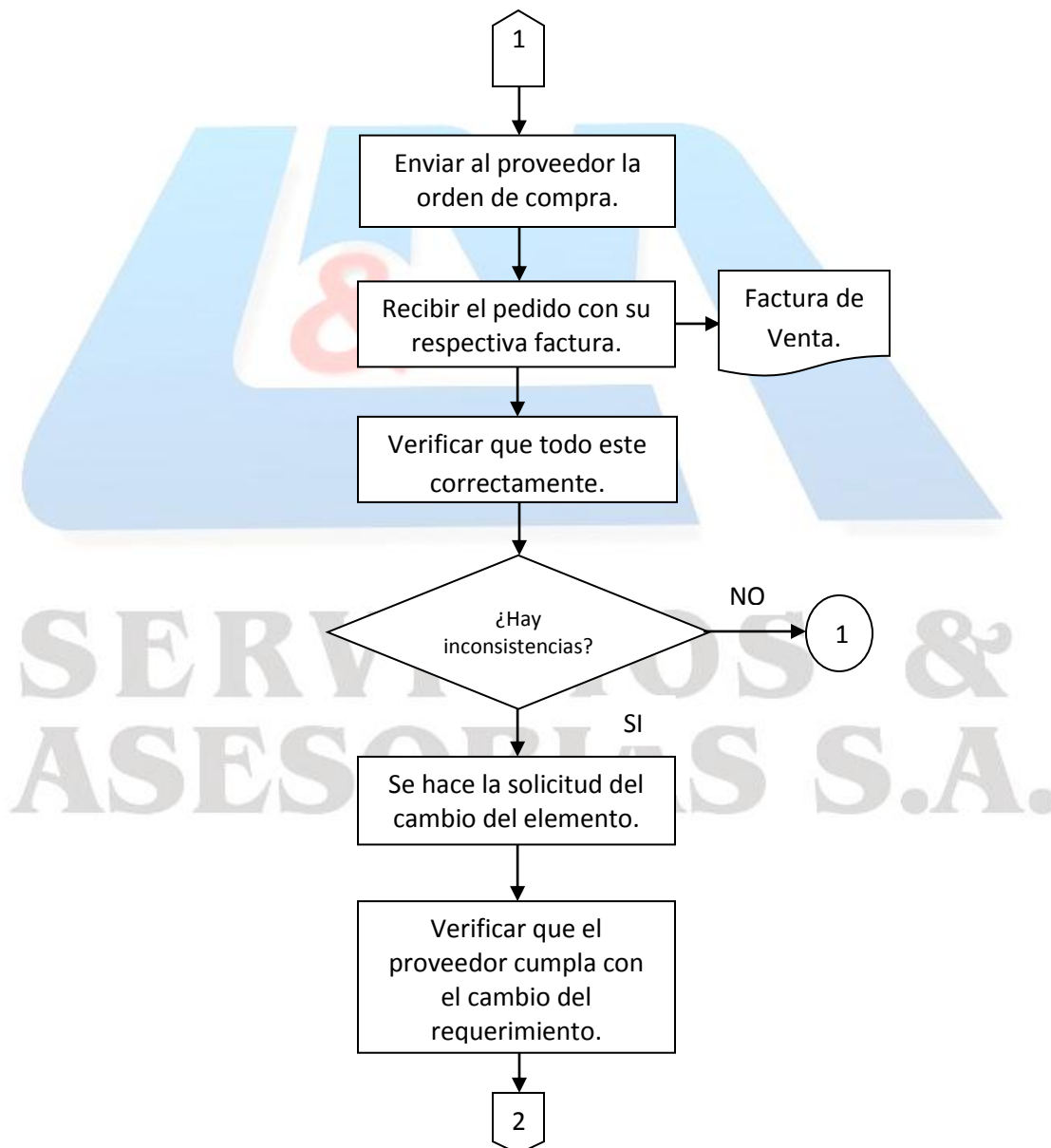
**NOMBRE: COORDINACION DE PAPELERIA**

Código: RE-CP-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
13/10/2011

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

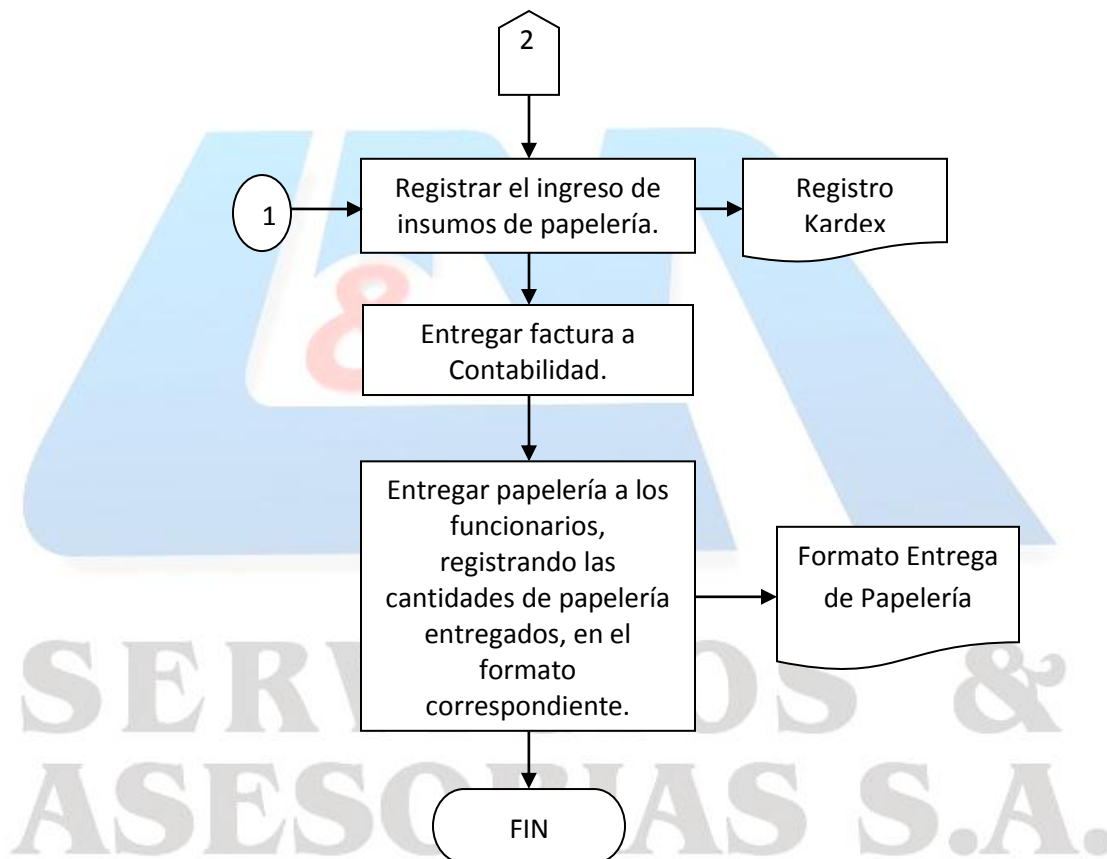
**NOMBRE: COORDINACION DE PAPELERIA**

Código: RE-CP-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
13/10/2011


Páginas:



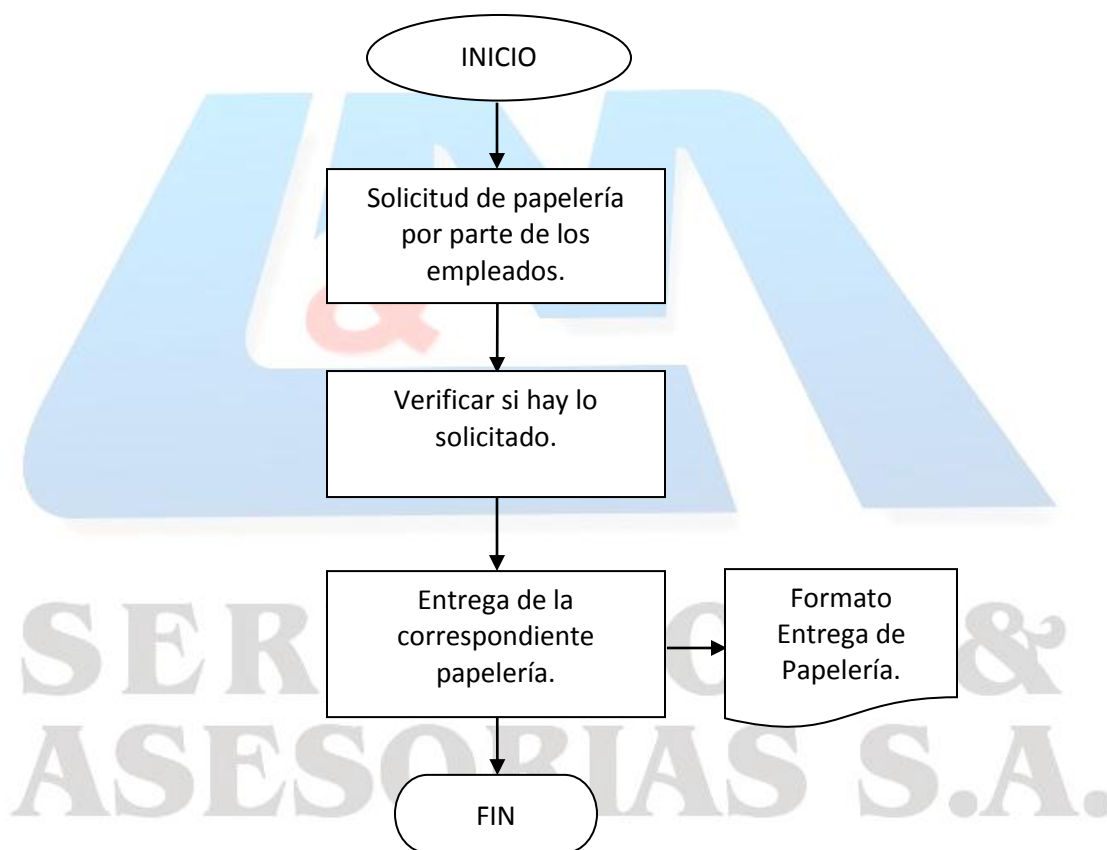
ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo


APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE PAPELERIA</b>	Código: RE-CP-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 13/10/2011
		Páginas:

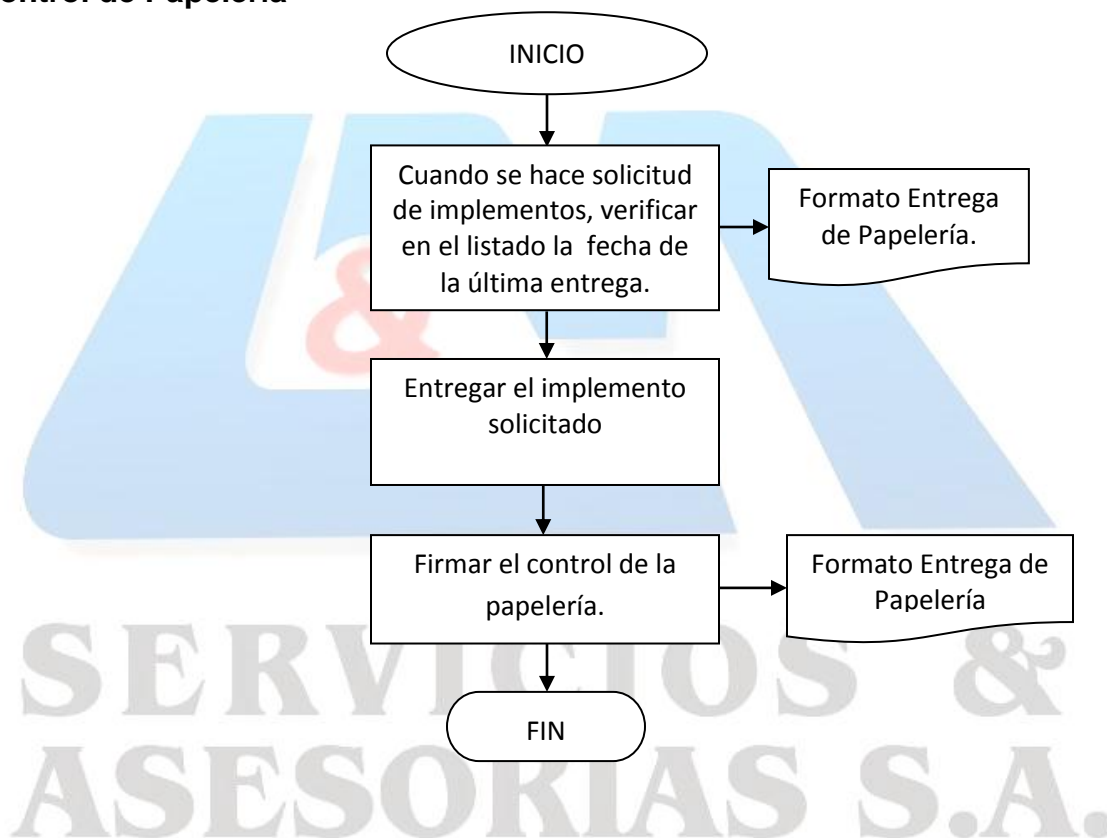
### Suministro de Papelería




ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE PAPELERIA</b>	Código: RE-CP-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 13/10/2011
		Páginas:

### Control de Papelería



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE PAPELERIA</b>	Código: RE-CP-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 13/10/2011
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Compra, Suministro y Control de Papelería

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Compra de Papelería	A. Verificar mensualmente el inventario de papelería.	Recepción	
	B. Identificar las necesidades de compra en L&M.	Recepción	
	C. Elaborar listado de compra de papelería.	Recepción	
	D. Elaborar Orden de Compra.	Recepción	Orden de Compra
	E. Enviar al proveedor la orden de compra	Recepción	
	F. Recibir el pedido con su respectiva Factura.	Recepción	Factura de Venta
	G. Verificar que todo el pedido este correctamente.	Recepción	
	H. ¿Hay Inconsistencias?	Recepción	
	I. Se hace la solicitud del cambio del	Recepción	

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION



**NOMBRE: COORDINACION DE PAPELERIA**

Código: RE-CP-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
13/10/2011

Páginas:

	elemento.		
	J. Verificar que el proveedor cumpla con el cambio del requerimiento.	Recepción	
	K. De lo contrario, registrar el ingreso de insumos de papelería.	Recepción	Registro Kardex
	L. Entregar factura a contabilidad.	Recepción y Contabilidad.	
	M. Entregar papelería a los funcionarios, registrando las cantidades de papelería entregados, en el formato correspondiente.	Recepción	Formato Entrega de Papelería
Suministro de Papelería	A. Solicitud de papelería por parte de los empleados.	Recepción y funcionarios.	
	B. Verificar si hay lo solicitado.	Recepción	
	C. Entrega de la correspondiente papelería.	Recepción	Formato Entrega de Papelería.
Control de Papelería	A. Cuando se hace solicitud de implementos, verificar en el listado la fecha de	Recepción	Formato Entrega de Papelería

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION****SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.****NOMBRE: COORDINACION DE PAPELERIA**

Código: RE-CP-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
13/10/2011

Páginas:

	la última entrega.		
	B. Entregar el implemento de papelería solicitado.	Recepción	
	C. Firmar el control de la papelería.	Recepción	Formato Entrega de Papelería.

**7. PROCESOS RELACIONADOS**

Coordinación de Implementos de Cafetería y Aseo

**8. FORMATOS**

Código	Formato	Encargado
	Orden de Compra	Recepción
	Registro Kardex	Recepción
	Formato Entrega de Papelería	Recepción

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

Políticas Internas de L&amp;M Servicios &amp; Asesorías S.A.


**10. ANEXOS****ANEXO 1:** Orden de Compra**ANEXO 2:** Registro Kardex**ANEXO 3:** Formato Entrega de Papelería

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE IMPLEMENTOS DE CAFETERIA Y ASEO</b>	Código: RE-CICA- MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 14/10/2011
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades requeridas para la Compra de Implementos de Cafetería y Aseo de L&M Servicios & Asesorías S.A, con el fin de mantener existencias de los insumos necesarios para el buen desarrollo de las labores por parte del área de Servicios Generales.

## 2. ALCANCE

La Coordinación de Implementos de Cafetería y Aseo, inicia desde el momento en el que el área de Recepción y Servicios Generales se reúnen y solicitan los insumos al proveedor, y finaliza, cuando los implementos ingresan a L&M y son organizados en su respectivo lugar.

## 3. DEFINICIONES

**Inventario:** El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa en un periodo determinado.


**Orden de Compra:** Una orden de compra es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido. La solicitud también especifica los términos de pago y de entrega, además es una autorización al proveedor para entregar los artículos y presentar una factura.

**Proveedor:** Es una entidad que presta diferentes servicios a otras empresas.

**Factura de Venta:** Es un soporte contable que contiene además de los datos generales de los soportes de contabilidad, la descripción de los artículos comprados o vendidos, los fletes e impuestos que se causen y las condiciones de pago.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE IMPLEMENTOS DE CAFETERIA Y ASEO</b>	Código: RE-CICA- MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 14/10/2011
		Páginas:

**Guía:** Soporte que entrega la empresa transportadora al destinatario en donde la persona que recibe la firma como constancia de que ha recibido la mercancía, mensajería, etc.

#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES


##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

No existen políticas relacionadas con la Compra de Insumos de Cafetería y Aseo.

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

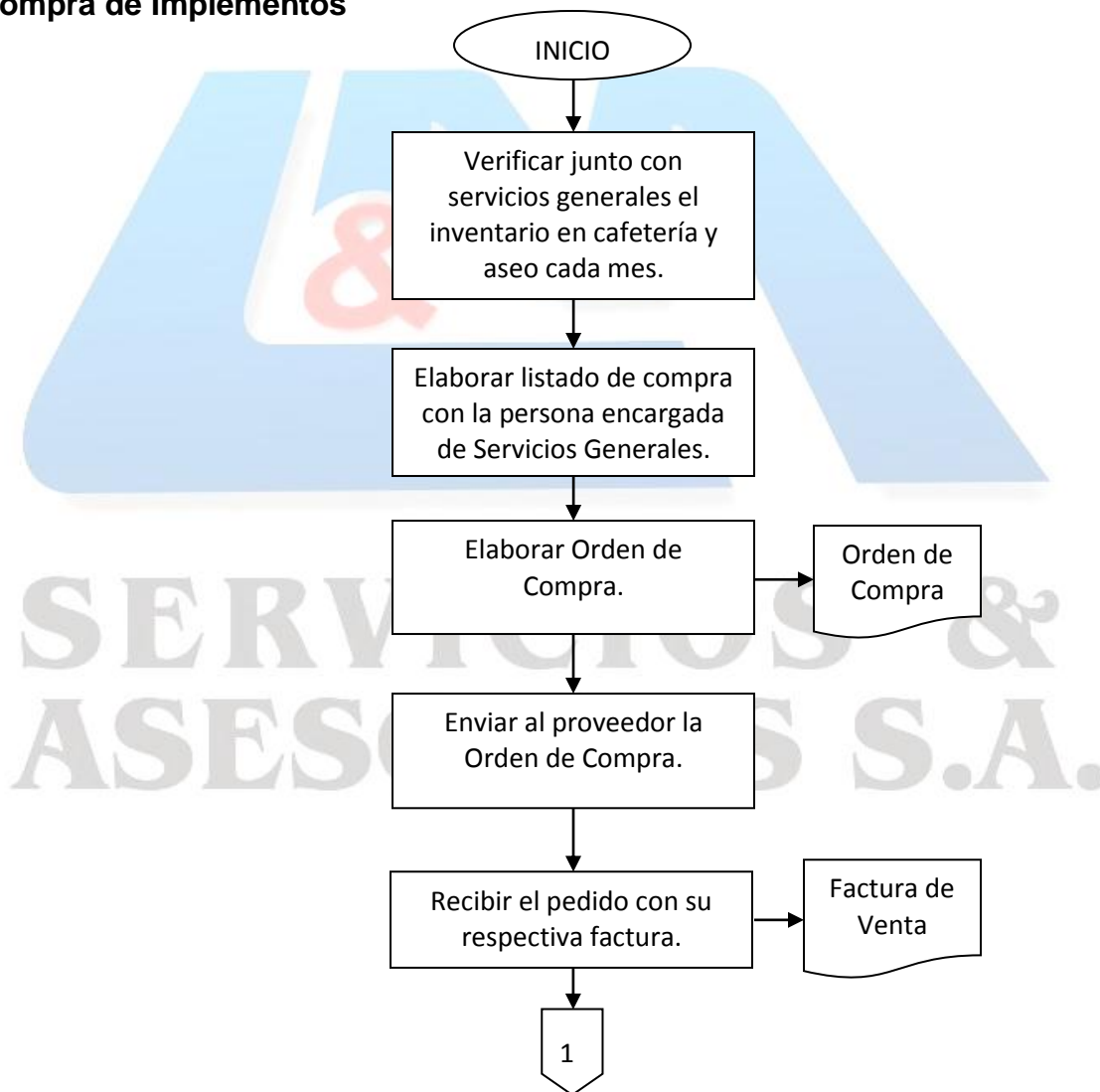
ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE IMPLEMENTOS DE CAFETERIA Y ASEO</b>	Código: RE-CICA- MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 14/10/2011
		Páginas:

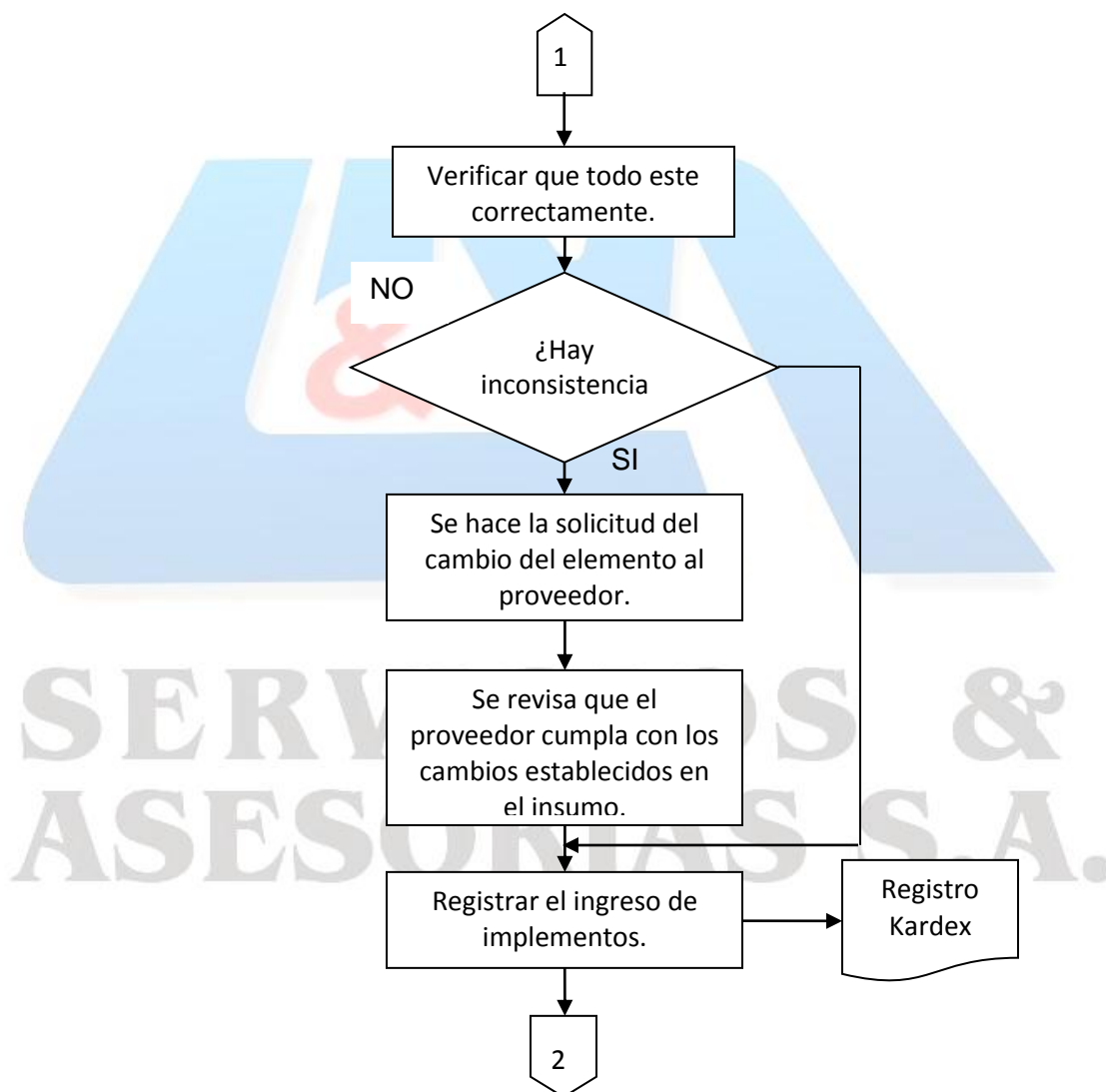
## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Compra de Implementos




ELABORO: Equipo de Calidad	REVISÓ: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE IMPLEMENTOS DE CAFETERIA Y ASEO</b>	Código: RE-CICA- MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 14/10/2011
		Páginas:




ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE IMPLEMENTOS DE CAFETERIA Y ASEO</b>	Código: RE-CICA- MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 14/10/2011
		Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE IMPLEMENTOS DE CAFETERIA Y ASEO</b>	Código: RE-CICA- MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 14/10/2011
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Compra de Implementos

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Compra de implementos	A. Verificar junto con Servicios Generales el inventario de aseo y cafetería cada mes.	Recepción y Servicios Generales.	
	B. Elaborar listado de compra con la persona encargada de Servicios Generales.	Recepción y Servicios Generales	
	C. Elaborar Orden de Compra.	Recepción	Orden de Compra
	D. Enviar al Proveedor la Orden de Compra.	Recepción	
	E. Recibir el pedido con su respectiva factura.	Recepción	Factura de Venta
	F. Verificar que todo este correctamente.	Recepción	
	G. ¿hay inconsistencias?	Recepción	
	H. Si, se hace la solicitud del	Recepción	

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE IMPLEMENTOS DE CAFETERIA Y ASEO</b>	Código: RE-CICA- MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 14/10/2011
		Páginas:

	cambio del elemento al Proveedor.		
	I. Se revisa que el proveedor cumpla con los cambios establecidos en el insumo.	Recepción	
	J. De lo contrario, registrar el ingreso de implementos.	Recepción	Registro kardex
	K. Entregar factura a contabilidad.	Recepción	
	L. Organizar los insumos.	Recepción	

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

Compra de Papelería.


## 8. FORMATOS

Código	Formato	Encargado
	Orden de Compra	Recepción
	Registro Kardex	Recepción

## 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

Políticas Internas del área de Secretaría – Recepción

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE IMPLEMENTOS DE CAFETERIA Y ASEO</b>	Código: RE-CICA- MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 14/10/2011
		Páginas:

## 10. ANEXOS

**ANEXO 1:** Orden de Compra


**ANEXO 2:** Registro Kardex



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ENVIOS</b>	Código: RE-CE-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para la Coordinación de Envíos Masivos que servirán como apoyo al Coordinador de Archivos y Despachos, con el fin de garantizar el correcto envío de las encomiendas por parte de L&M Servicios & Asesorías S.A.

## 2. ALCANCE

La Coordinación de Envíos aplica cuando se requieren hacer envíos masivos, e inicia con la Elaboración de Rótulos, y finaliza, cuando se hace entrega del dinero al Coordinador de Archivos y Despachos para el correspondiente envío de las encomiendas desde la oficina principal Cali hacia los Puntos de Servicio.

## 3. DEFINICIONES

**Rotulo:** Son etiquetas identificadoras de papel, que contienen datos como dirección, teléfono y envío de las encomiendas que van a ser enviadas. Son de fácil lectura de la información.

**Caja Menor:** Es un fondo que se crea en las empresas para manejar pequeños desembolsos, y se asigna a una persona como responsable de su manejo. Existen multitud de pagos pequeños, que para manejarlos por bancos se hace complejo.

**Recibo de Caja Menor:** Es un soporte de los gastos pagados en efectivo, por cuantías mínimas que no requieren el giro de un cheque, para ello se establece un fondo denominado caja menor.


## 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

- No existen políticas de Recepción relacionadas al proceso de Coordinación de Envíos.

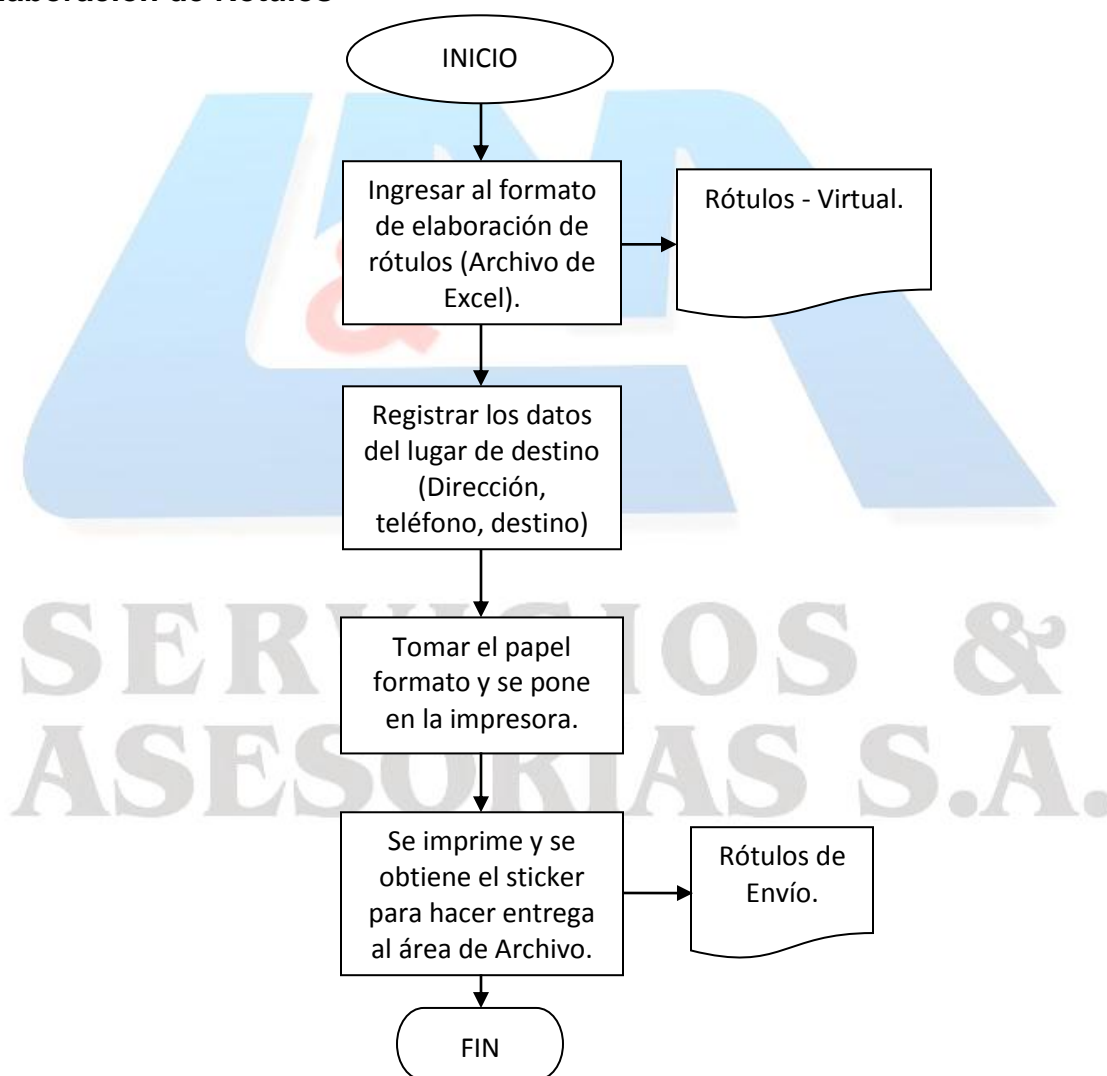
ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ENVIOS</b>	Código: RE-CE-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

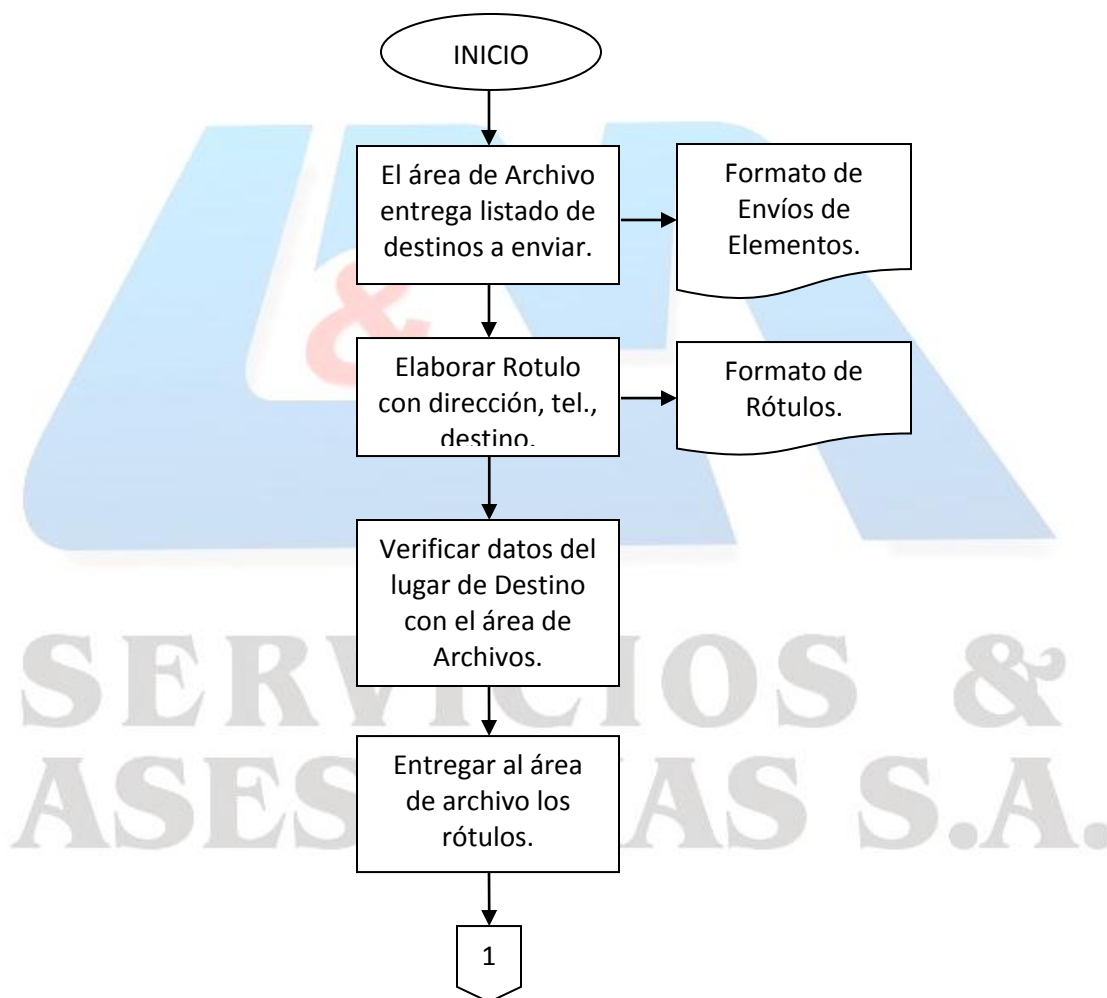
### Elaboración de Rótulos




ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

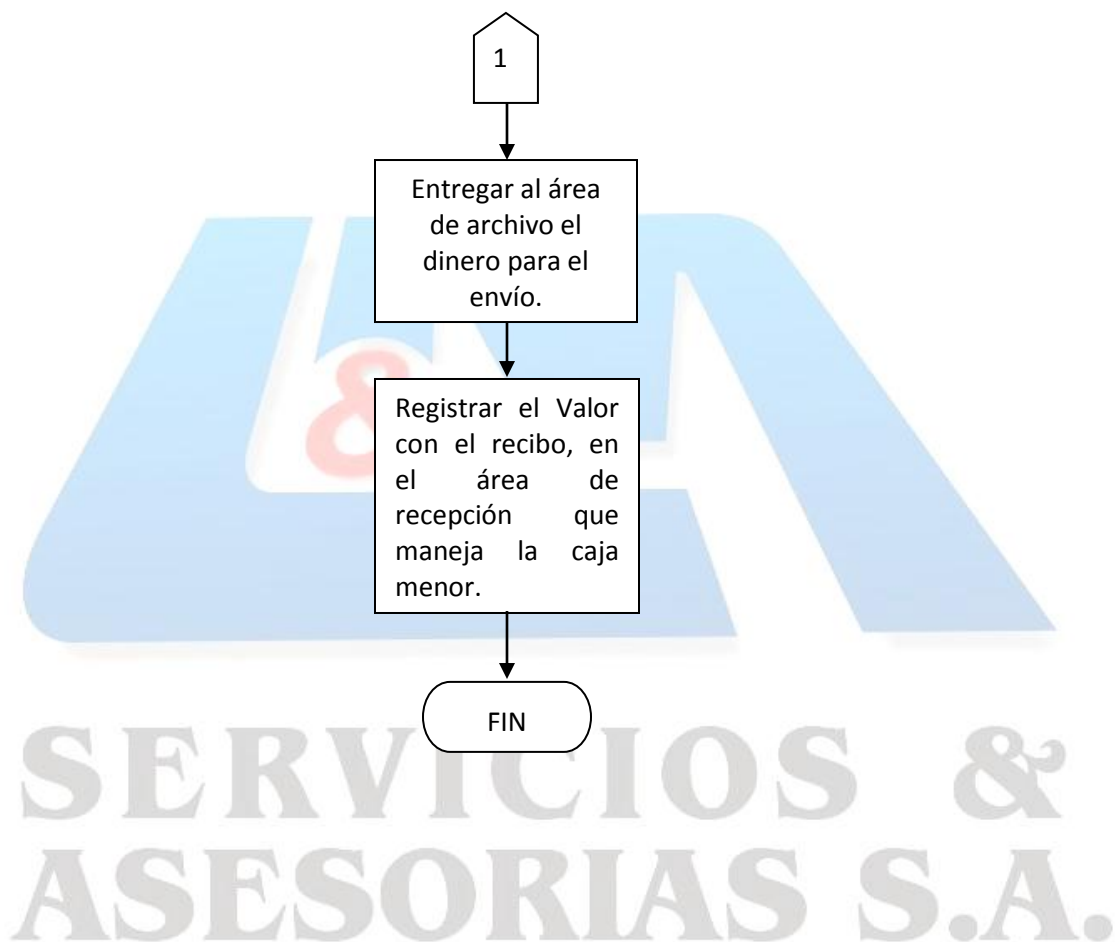
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ENVIOS</b>	Código: RE-CE-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:

### Coordinación de Envíos de Gran Cantidad




ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <p><b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b></p>	<p><b>NOMBRE: COORDINACION DE ENVIOS</b></p>	Código: RE-CE-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ENVIOS</b>	Código: RE-CE-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Elaboración de Rótulos y Coordinación de Envíos de Gran Cantidad

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Elaboración de Rótulos	A. Ingresar al formato de elaboración de rótulos (Archivo en Excel).	Recepción	Rótulos - Virtual.
	B. Registrar los datos del lugar de destino (dirección, teléfono, destino)	Recepción	
	C. Tomar el papel formato y se pone en la impresora.	Recepción	
	D. Se imprime y se obtiene la etiqueta de Rótulos para entregarlos al área de Archivos.	Recepción	Rótulos de Envío
Coordinación de Envíos de Gran Cantidad	A. El área de Archivo entrega listado de destinos a enviar.	Recepción – Archivos y Despachos	Formato de Envíos de Elementos
	B. Elaborar rotulo con dirección, teléfono y destino.	Recepción	Formato Elaboración de Rótulos.
	C. Verificar datos del lugar de destinos con el área de Archivos.	Recepción – Archivos y Despachos	

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ENVIOS</b>	Código: RE-CE-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:

	D. Entregar al área de Archivo los Rótulos.	Recepción – Archivos y Despachos	
	E. Entrega al área de Archivo el dinero para el envío.	Recepción – Archivos y despachos	
	F. Registrar el valor con el recibo, en el área de Recepción que maneja la Caja Menor.	Recepción	

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

No existen procesos relacionados a la Coordinación de Envíos


## 8. FORMATOS

Código	Formato	Encargado
	Formato Rótulos de Envío	Recepción
	Formato de Envíos de Elementos	Recepción
	Formato de Elaboración de Rótulos	Recepción

## 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Políticas Internas del Área de Secretaria y Recepción – Atención al Cliente Externo e Interno

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ENVIOS</b>	Código: RE-CE-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:

## 10. ANEXOS

**ANEXO 1:** Formato Rótulos de Envíos


**ANEXO 2:** Formato de Envíos de Elementos

**ANEXO 3:** Formato de Elaboración de Rótulos



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ARCHIVO</b>	Código: RE-CA-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a realizar en la Coordinación de Archivo, como lo es en los procedimientos de Recepción, Radicación y Entrega de documentos y elementos y Control de la Entrada y Salida del Mensajero, con el fin de verificar los envíos que ingresan a L&M Servicios & Asesorías S.A.

## 2. ALCANCE

La Coordinación de Archivo inicia cuando ingresan los envíos a L&M Servicios & Asesorías S.A y finaliza cuando se realiza la entrega de los documentos y/o elementos a los funcionarios de la Oficina Principal Cali.

## 3. DEFINICIONES


**Recepción de Archivo:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución u organización debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

**Radicación de Archivo:** Proceso que consiste en recibir y registrar los envíos que ingresan a una empresa remitidos por una persona natural o jurídica, con el fin de llevar un control de las entradas.

**Mensajería:** Hace referencia al servicio que presta una persona en una empresa, desde los cuales tramita el envío y entrega de cartas y documentos, que le son confiados por las diferentes áreas de la misma Organización.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ARCHIVO</b>	Código: RE-CA-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:

#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

##### Políticas Internas del Área de Secretaria y Recepción – Atención al Cliente Interno y Externo.


- Velar por la seguridad de la empresa al ingreso de todos los clientes externos (Revisar y constatar la presencia en la empresa).
- Siempre presentar buena apariencia y disposición de atención a los clientes internos y externos.
- Dar un excelente trato a los clientes, suministrar de manera cordial la información que estos solicitan y orientarlos en cuanto a las inquietudes que estos le puedan presentar.

**NOTA:** No existen políticas relacionadas con la Recepción y Administración de la Documentación que ingresan a L&M.

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

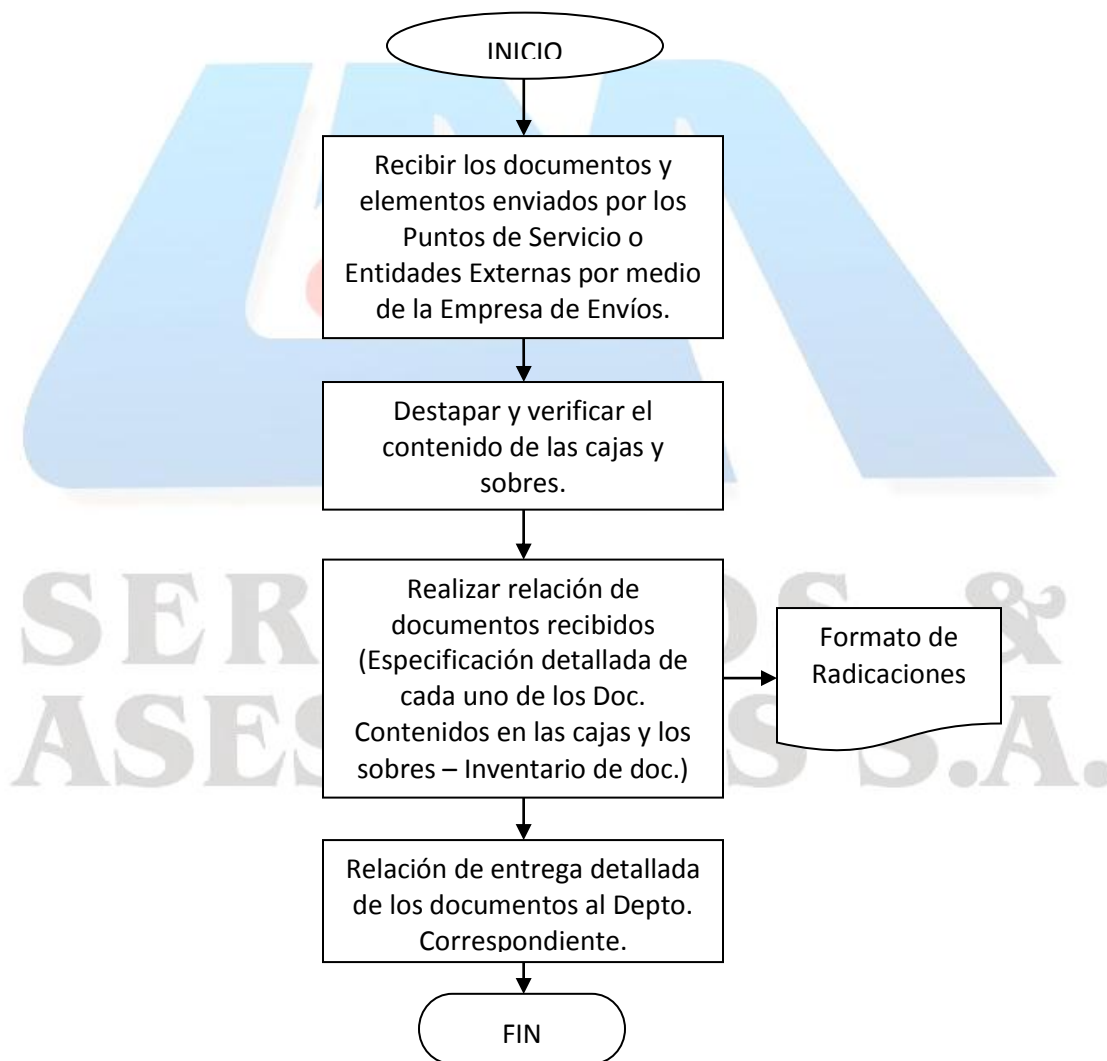
ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ARCHIVO</b>	Código: RE-CA-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

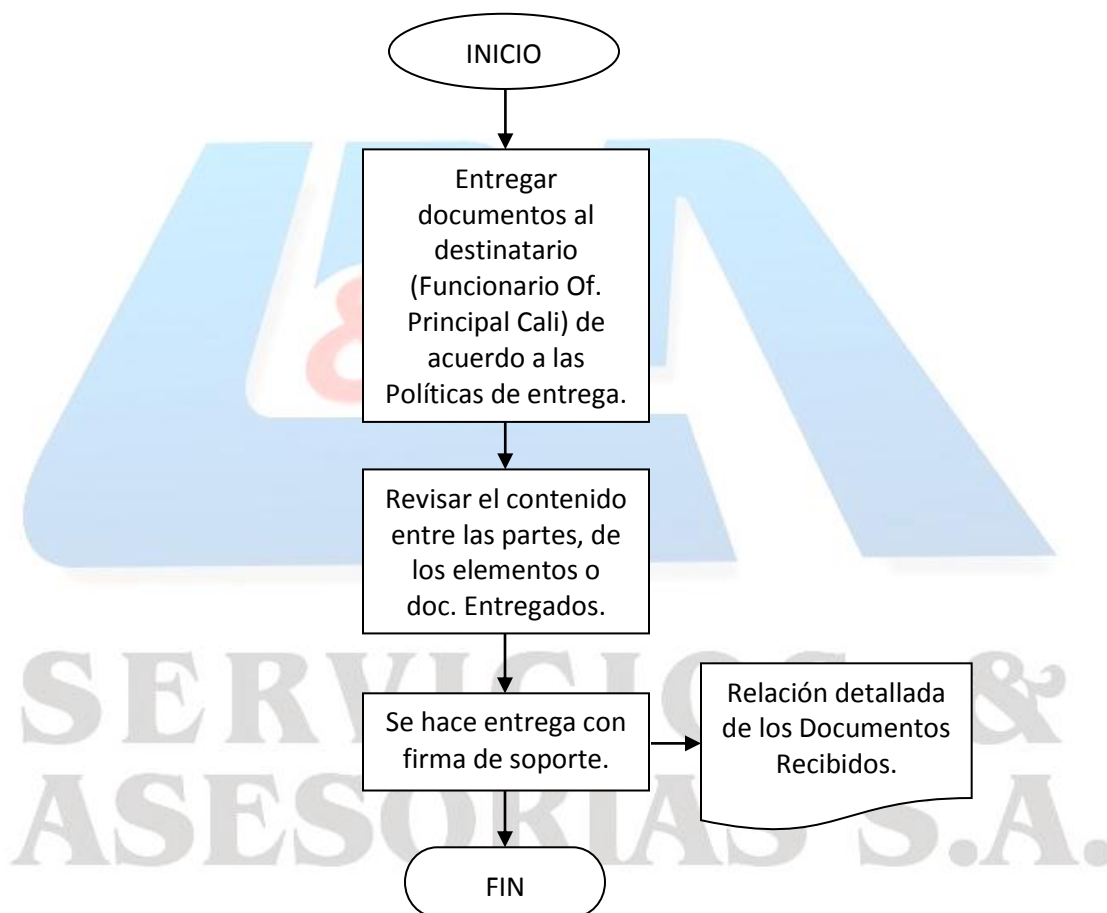
### Recepción y Radicación de Archivo




ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ARCHIVO</b>	Código: RE-CA-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:

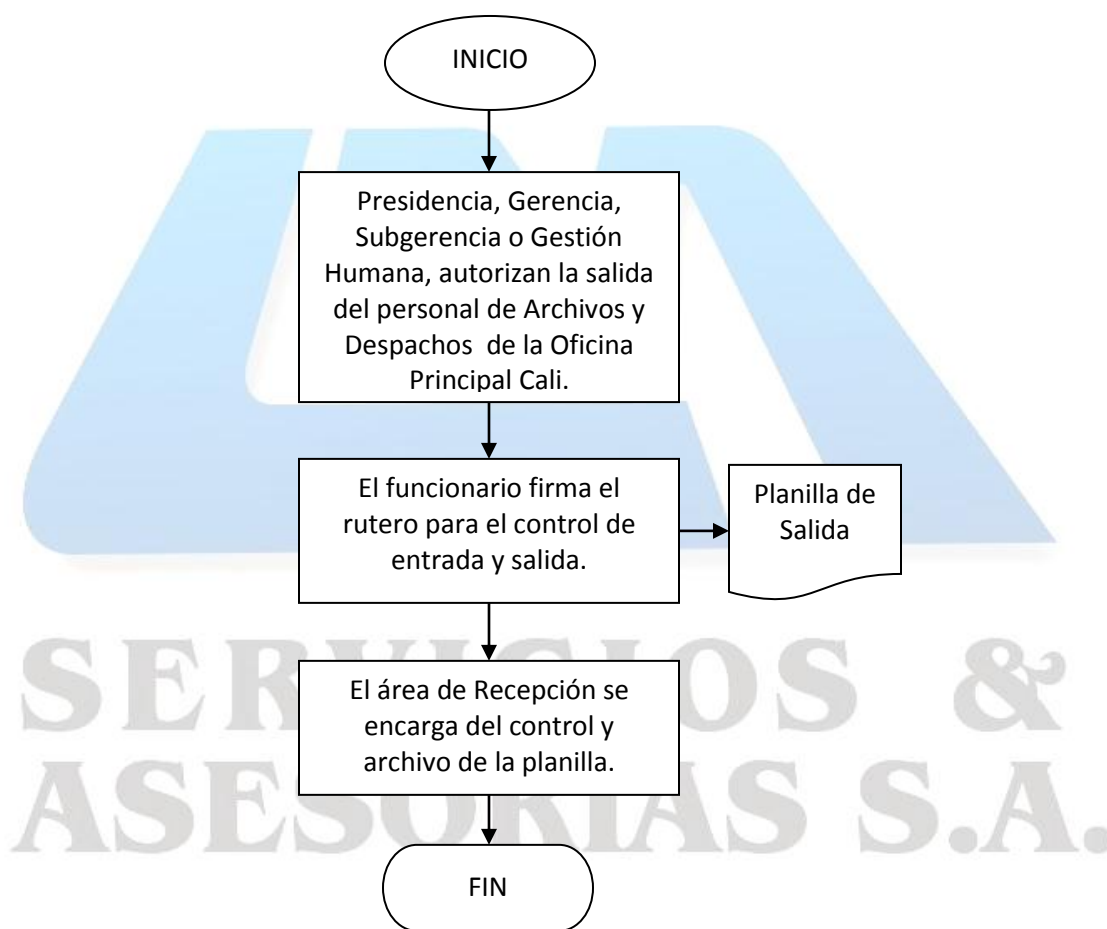
### Entrega de Archivo




ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ARCHIVO</b>	Código: RE-CA-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:

### Control de Entrada y Salida de los Mensajeros



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISÓ: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ARCHIVO</b>	Código: RE-CA-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Recepción y Radicación de Archivo, Entrega de Archivo y Control de Entrada y Salida de los Mensajeros


PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Recepción y Radicación de Archivo	A. Recibir los documentos y elementos enviados por las Dependientes o Entidades Externas, por medio de la empresa de envíos.	Recepción	
	B. Destapar y verificar el contenido de las cajas y sobres.	Recepción	
	C. Realizar relación de documentos recibidos (especificación detallada de cada uno de los documentos contenidos en las cajas y los sobres – inventario de documentos)	Recepción	Formato de Radicaciones
	D. Relación de	Recepción	

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION			
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ARCHIVO</b>		Código: RE-CA-MP-04
			Versión: 01
			Vigente desde: 18/10/2011
			Páginas:

	entrega detallada al departamento correspondiente.		
Entrega de Archivo	A. Entregar documentos al destinatario (funcionario Oficina Principal Cali) de acuerdo a las políticas de entrega.	Recepción	
	B. Revisar el contenido entre las partes, de los elementos o documentos entregados.	Recepción	
	C. Se hace entrega con firma del soporte.	Recepción	Relación Detallada de Documentos Recibidos
Control de Entrada y Salida de los Mensajeros	A. Presidencia, Gerencia, Subgerencia o Gestión Humana, autorizan la salida del personal de Archivos y Despachos de la Oficina Principal Cali.	Presidencia, Gerencia o Subgerencia	
	B. El funcionario firma el rutero para el control de entrada y salida.	Archivos y Despachos	Planilla de Salida

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ARCHIVO</b>	Código: RE-CA-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 18/10/2011
		Páginas:

	C. El área de Recepción se encarga del control y archivo de la planilla.	Recepción	
--	--	-----------	--

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

No existen procesos relacionados a la Coordinación de Archivo.

## 8. FORMATOS

Código	Formato	Encargado
	Formato de Radicaciones	Recepción
	Relación Detallada de Documentos Recibidos	Recepción
	Planilla de Salida	Recepción

## 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A.


## 10. ANEXOS

**ANEXO 1:** Formato de Radicaciones

**ANEXO 2:** Relación Detallada de Documentos Recibidos

**ANEXO 3:** Planilla de Salida

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: ELABORACION DE CARTAS Y NOTIFICACIONES</b>	Código: RE-ECN-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/10/2011
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para la Elaboración de Cartas y Notificaciones según lo requerido, con el fin de brindar información sobre novedades a SIN S.A y a estamentos externos sobre algún tema específico de los funcionarios de L&M Servicios & Asesorías S.A.

## 2. ALCANCE

La Elaboración de Cartas y Notificaciones inicia cuando se requiere elaborar cartas sobre alguna información para SIN S.A o para los funcionarios de L&M Servicios & Asesorías S.A, y finaliza, en el momento en el que la solicitud es enviada al correspondiente destinatario.

## 3. DEFINICIONES

**SIN (Servicio Inmediato Nacional) S.A:** Es una organización que presta servicios de envío y pago de giros en todo el territorio Colombiano, encontrando en cada punto de atención soluciones y alternativas de distribución para servicios conforme a las nuevas exigencias del mercado.

**Chat Corporativo:** Es un software que sirve como medio de comunicación con todos los empleados de L&M y sus Puntos de Servicio, con el fin de facilitar las comunicaciones de un manera eficaz.


## 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

- En caso de requerirse el envío urgente de certificaciones a colaboradores que viven fuera de Cali y no existan más elementos que despachar, él envío se hará contra entrega, por lo tanto L&M S.A., no pagara el flete.

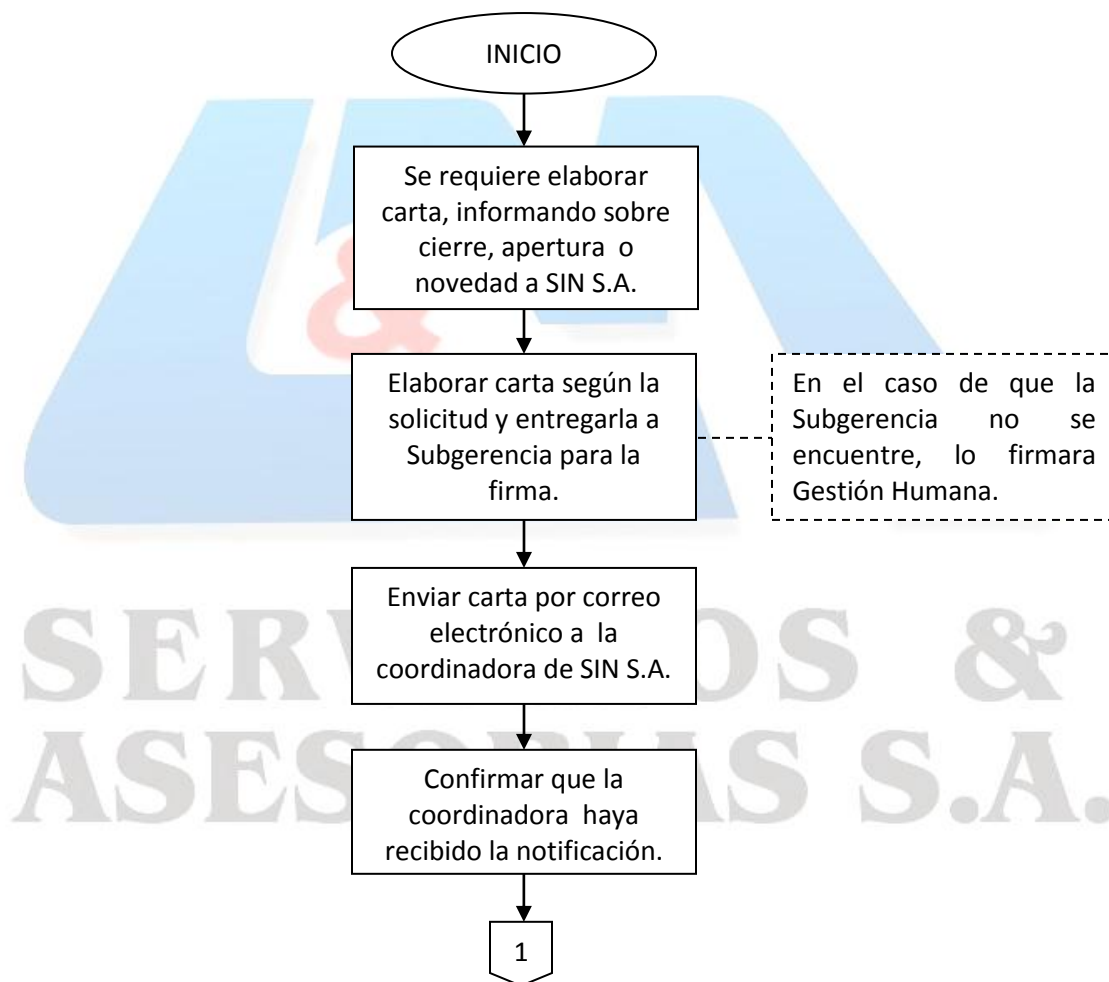
ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: ELABORACION DE CARTAS Y NOTIFICACIONES</b>	Código: RE-ECN-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/10/2011
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Elaboración de Cartas con Información para SIN S.A.



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

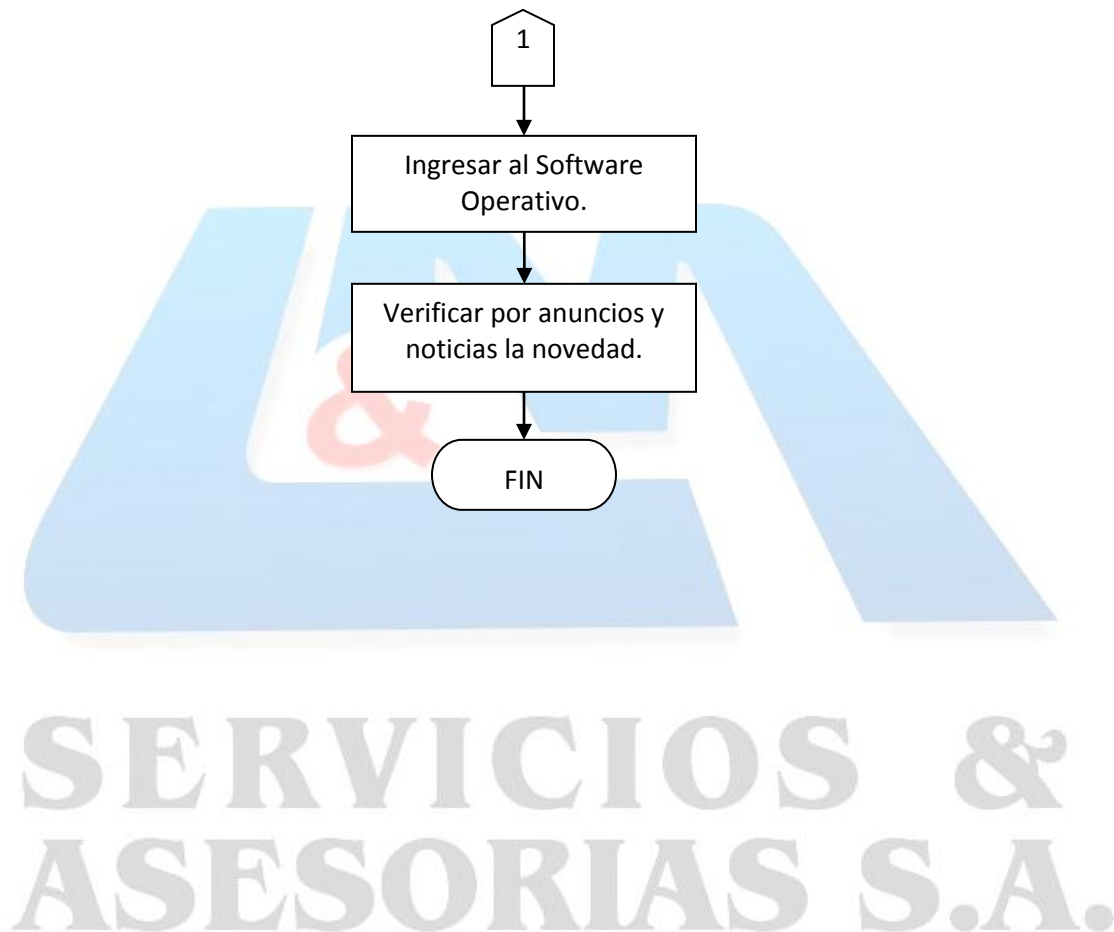
**NOMBRE: ELABORACION DE CARTAS Y  
NOTIFICACIONES**

Código: RE-ECN-MP-05

Versión: 01

Vigente desde:  
19/10/2011


Páginas:



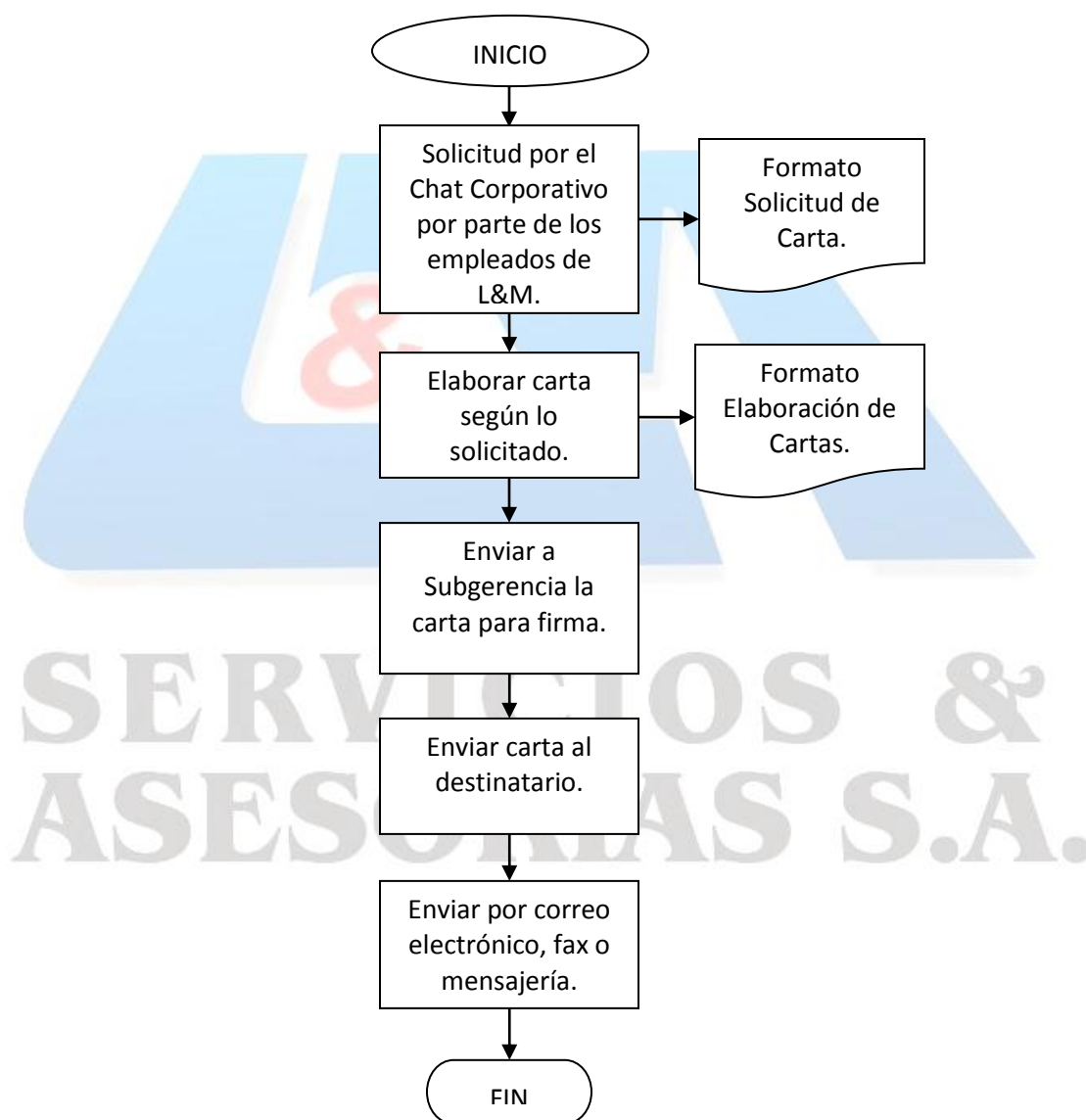
ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo


APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: ELABORACION DE CARTAS Y NOTIFICACIONES</b>	Código: RE-ECN-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/10/2011
		Páginas:

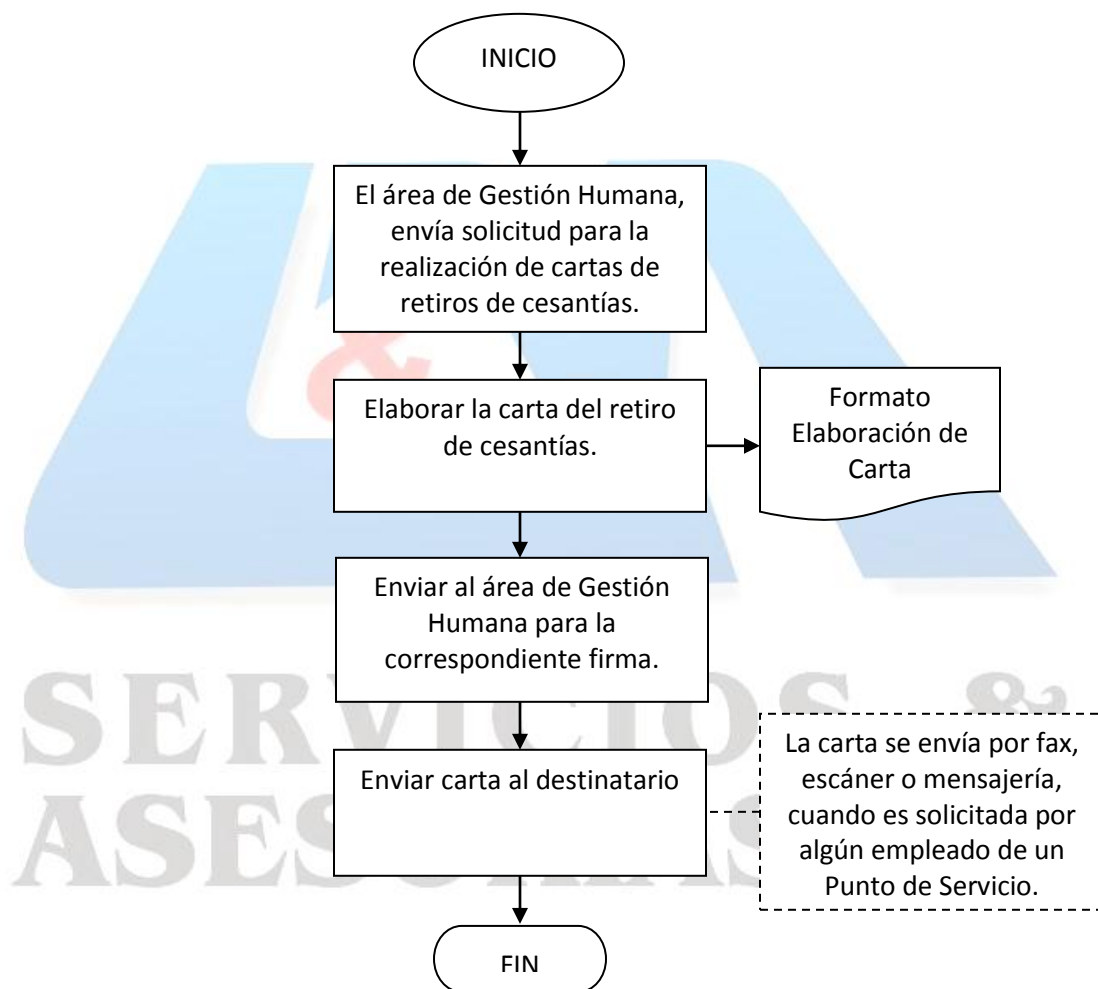
### Realización de Cartas, Notificaciones, Certificados y Constancias




ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: ELABORACION DE CARTAS Y NOTIFICACIONES</b>	Código: RE-ECN-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/10/2011
		Páginas:

### Realización de cartas de Retiros de Cesantías



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: ELABORACION DE CARTAS Y NOTIFICACIONES</b>	Código: RE-ECN-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/10/2011
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Elaboración de Cartas para SIN S.A, Realización de Notificaciones y Cartas de Retiros de Cesantías

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Elaboración de Cartas con Información de Cierres, Aperturas y Novedades para SIN S.A.	A. Se requiere elaborar carta informando sobre cierre, apertura o novedad a SIN S.A.	Recepción	
	B. Elaborar carta según la solicitud y entregarla a Subgerencia para la firma.	Recepción	
	C. Enviar carta por correo electrónico a la coordinadora de SIN S.A.	Recepción	
	D. Confirmar que la coordinadora de SIN S.A. haya recibido la notificación.	Recepción	
	E. Ingresar a Posweb.	Recepción	
	F. Verificar por anuncios y noticias la novedad.		
Realización de Cartas,	A. Solicitud por el Chat Corporativo	Funcionarios de L&M.	Formato Solicitud de Carta

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

## NOMBRE: ELABORACION DE CARTAS Y NOTIFICACIONES

Código: RE-ECN-MP-05

Versión: 01

Vigente desde:  
19/10/2011


Páginas:

Notificaciones, Certificados y Constancias.	por parte de los empleados de L&M.		
	B. Elaborar cartas, según lo solicitado.	Recepción	Formato Elaboración de Cartas.
	C. Enviar a Subgerencia la carta para firma.	Recepción y Subgerencia	
	D. Enviar carta al destinatario.	Recepción	
	E. Enviar por correo electrónico, fax o mensajería, según el caso.	Recepción	
Realización de Cartas Retiro de Cesantías	A. El área de Gestión Humana, envía solicitud para la realización de cartas de retiros de cesantías.	Gestión Humana	
	B. Elaborar la carta del retiro de cesantías.	Recepción	Formato Elaboración de Carta
	C. Enviar al área de Gestión Humana para la correspondiente firma.	Recepción y Gestión Humana	
	D. Enviar carta al destinatario (La carta se envía por fax, escáner o	Recepción	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: ELABORACION DE CARTAS Y NOTIFICACIONES</b>	Código: RE-ECN-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/10/2011
		Páginas:

	mensajería, cuando es solicitada por algún empleado de un Punto de Servicio).		
--	---	--	--

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

No hay procesos relacionados.

## 8. FORMATOS

Código	Formato	Encargado
	Formato Solicitud de Carta	Recepción
	Formato Elaboración de Cartas	Recepción

## 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A


## 10. ANEXOS

**ANEXO 1:** Formato Solicitud de Carta.

**ANEXO 2:** Formato Elaboración de Cartas.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANEJO DE LA CAJA MENOR</b>	Código: RE-MCM- MP-06
		Versión: 01
		Vigente desde: /mes/año
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en el Manejo de la Caja Menor de la Oficina Principal de L&M Servicios & Asesorías S.A., con el fin de controlar las salidas de dinero que permita realizar el reembolso de manera eficiente.

## 2. ALCANCE

El Manejo de la Caja Menor inicia cuando se requiere hacer reembolso de dinero debido al agotamiento, y finaliza, cuando la Caja está totalmente provisionada.

## 3. DEFINICIONES

**Caja Menor:** Es un fondo que se crea en las empresas para manejar pequeños desembolsos, y se asigna a una persona como responsable de su manejo, debido a que existen multitud de pagos pequeños, que para manejarlos por bancos se hace complejo.

**Reembolso:** Cuando el fondo de caja menor se agota, o llega a un determinado monto, se procede a rembolsar el dinero utilizado. El responsable del fondo de caja menor, hace entrega de los soportes de los gastos incurridos para que le sea rembolsado su valor y así recuperar el fondo de caja menor a su monto inicial.


## 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

- Solo se permiten pagos por montos menores o iguales a trescientos mil pesos mcte (\$300.000).
- El reembolso de la Caja Menor debe realizarse cuando se ha gastado el 75% del dinero, es decir, un millón quinientos mil pesos mcte (\$1.500.000).

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANEJO DE LA CAJA MENOR</b>	Código: RE-MCM- MP-06
		Versión: 01
		Vigente desde: /mes/año
		Páginas:


- Cada vez que se realice un gasto debe existir un soporte (Factura de Venta) y en el caso en que no se presente, se debe realizar el documento equivalente.
- Cumplir con las normas establecidas por la empresa según el acta de manejo y control de la caja menor.



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

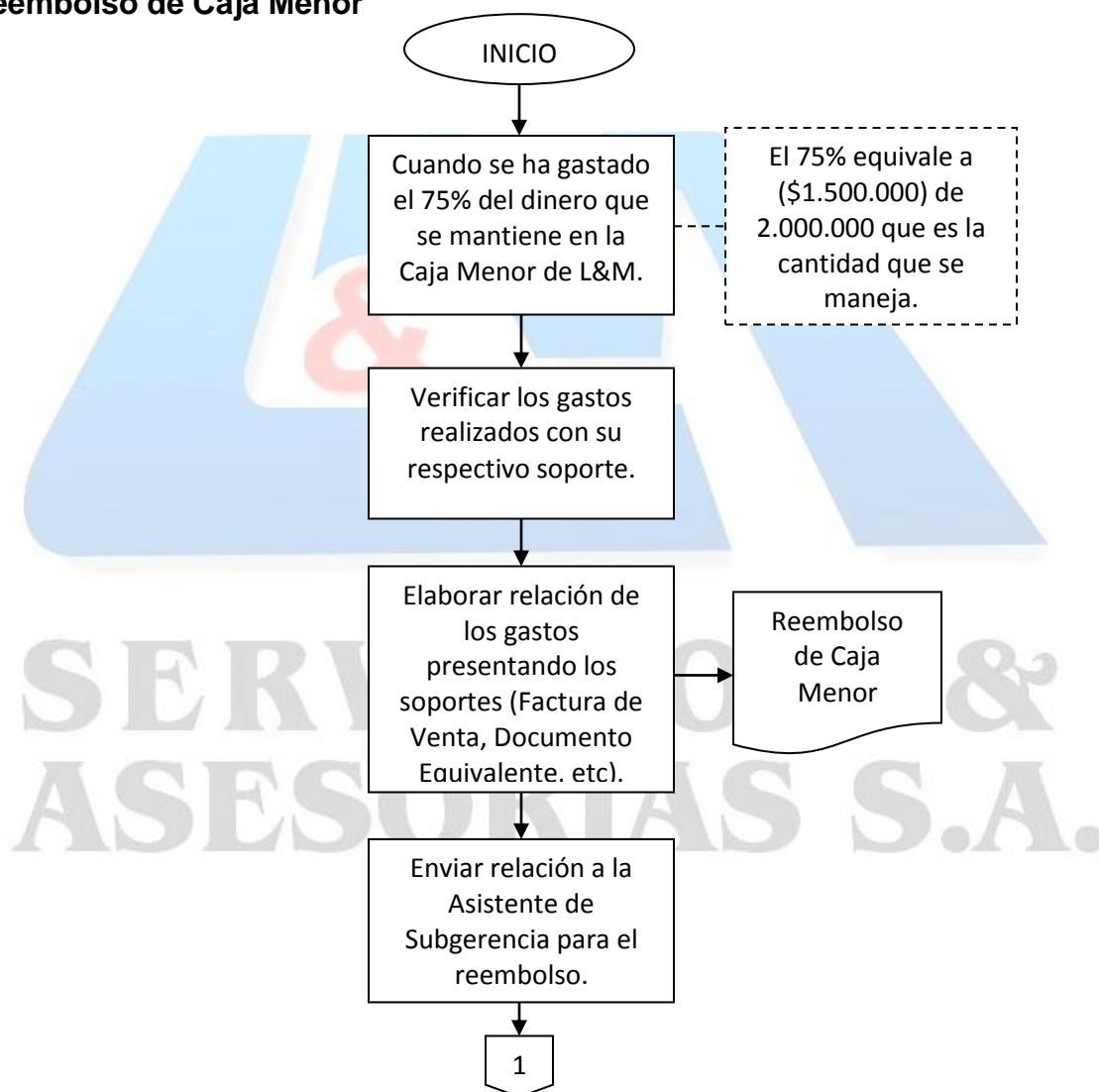
OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANEJO DE LA CAJA MENOR</b>	Código: RE-MCM- MP-06
		Versión: 01
		Vigente desde: /mes/año
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Reembolso de Caja Menor




ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <p><b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b></p>	<p><b>NOMBRE: MANEJO DE LA CAJA MENOR</b></p>	<p>Código: RE-MCM- MP-06</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Vigente desde: /mes/año</p>
		<p>Páginas:</p>



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANEJO DE LA CAJA MENOR</b>	Código: RE-MCM- MP-06
		Versión: 01
		Vigente desde: /mes/año
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Reembolso de la Caja Menor

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Reembolso de la Caja Menor	A. Cuando se ha gastado el 75% del dinero que se mantiene en la Caja Menor de L&M (El 75% equivale a (\$1.500.000) de 2.000.000 que es la cantidad que se maneja).	Recepción	
	B. Verificar los gastos realizados con su respectivo soporte.	Recepción	
	C. Elaborar relación de los gastos presentando los soportes (Factura de Venta, Documento Equivalente).	Recepción	Reembolso de Caja Menor
	D. Enviar relación a la Asistente de Subgerencia para el reembolso.	Recepción	
	E. Asistente de	Recepción y	

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCION				
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANEJO DE LA CAJA MENOR</b>		Código: RE-MCM- MP-06	
			Versión: 01	
			Vigente desde: /mes/año	
			Páginas:	
	Subgerencia reembolsa el dinero proveniente de la Caja Mayor de L&M.	Asistente de Subgerencia		

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

No hay procesos relacionados al Manejo de la Caja Menor

## 8. FORMATOS

Código	Formato	Responsable
	Reembolso de Caja Menor	Recepción


## 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A.
- Políticas Secretaría y Recepción – Atención al Cliente Interno y Externo

## 10. ANEXOS

**ANEXO 1:** Reembolso de Caja Menor

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: REVISION DE DOCUMENTOS</b>	Código: RE-RD-MP-07
		Versión: 01
		Vigente desde: /mes/año
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en la realización del directorio de L&M Servicios & Asesorías S.A., con el fin de mantenerlo actualizado cuando se presenten novedades con las direcciones de los Puntos de Servicios, teléfonos de los representantes y empleados.

## 2. ALCANCE

La Revisión de Documentos inicia en el momento en el que se requiere hacer la actualización del Directorio de L&M Servicios & Asesorías S.A., y finaliza, cuando está totalmente al día.

## 3. DEFINICIONES


**Directorio:** Guía en la que se encuentran un conjunto de personas con diversos datos como teléfono, dirección, ciudad, etc.

## 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

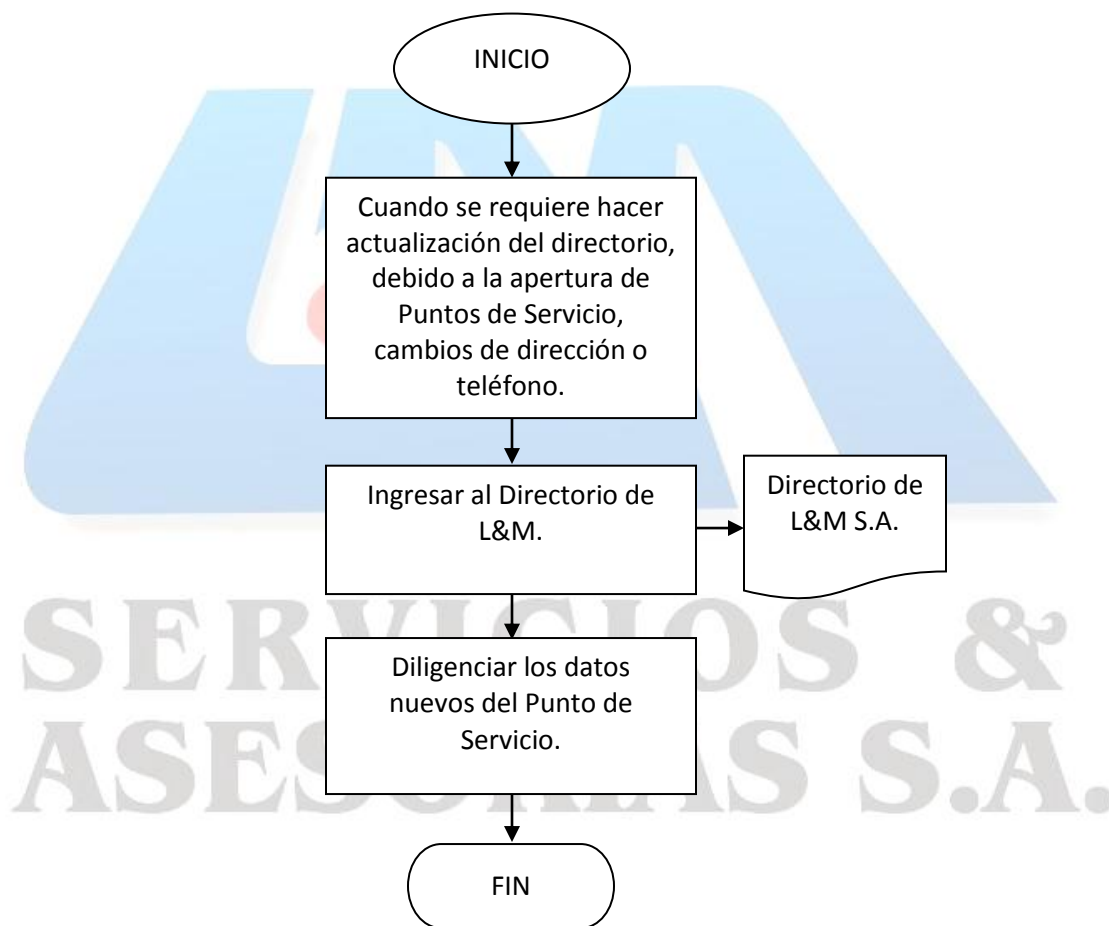
No hay políticas relacionadas al manejo de la información del Directorio de L&M S.A.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: REVISION DE DOCUMENTOS</b>	Código: RE-RD-MP-07
		Versión: 01
		Vigente desde: /mes/año
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Mantener Directorio Actualizado



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: REVISION DE DOCUMENTOS</b>	Código: RE-RD-MP-07
		Versión: 01
		Vigente desde: /mes/año
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Mantener Directorio Actualizado	A. Cuando se requiere hacer actualización del directorio, debido a la apertura de Puntos de Servicio, cambios de dirección o teléfono.	Recepción	
	B. Ingresar al Directorio de L&M.	Recepción	Directorio de L&M S.A.
	C. Diligenciar los datos nuevos del Punto de Servicio.	Recepción	

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

No hay procesos relacionados a la Revisión de Documentos.

## 8. FORMATOS


Código	Formato	Responsable
	Directorio de L&M S.A	Recepción

## 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION		
 <p><b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b></p>	<p><b>NOMBRE: REVISION DE DOCUMENTOS</b></p>	Código: RE-RD-MP-07
		Versión: 01
		Vigente desde: /mes/año
		Páginas:

## 10. ANEXOS


**ANEXO 1:** Directorio de L&M S.A.




ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.



	DESCRIPCIÓN PROCESO: LOGISTICA				Código: LO-C-01
					Fecha Actualización: Marzo 1 de 2012
OBJETIVO: Brindar una excelente atención al cliente externo (Representantes y Proveedores), con el propósito de satisfacer al cliente potencial dándole las mejores condiciones del servicio en cuanto a calidad y costo.					
Líder del Proceso: Auxiliar de Logística			Equipo de Apoyo: Gerencia, Dirección Comercial y Logística, Archivos y Despachos, Secretaria.		
			Aprobó:		
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Compra y Coordinación de Equipos					
Dirección Comercial y Logística	Cotización de equipos	PV	Cotización de equipos	Cotizaciones	Gerencia
Dirección Comercial y Logística	Orden de compra	H	Realizar orden de compra	Orden de compra	Contabilidad
Proveedor	Remisión o factura	V	Recepción del equipo	Informe de activos fijos	Contabilidad
Envíos					
Dirección Comercial y Logística	Acta de entrega de elementos	H	Realización de envíos ocasionales	Acta de entrega de elementos	Archivos y Despachos
Dirección Comercial y Logística	Acta de entrega de elementos	H	Realización de envíos masivos	Acta de entrega de elementos	Archivos y Despachos
Logística	Reporte del estado del envío	V	Seguimiento del envío	Guía de envío	Dirección Comercial y Logística
Apoyo a la Apertura de los Puntos de Servicio					
Dirección Comercial y Logística	Hoja de vida del representante	H	Selección de representantes	*Contrato *Pagaré	Control interno de SIN S.A.
Dirección Comercial y Logística	Contrato de representación comercial	H	Vinculación y formalización contractual de los representantes	Contrato de representación comercial	Control interno de SIN S.A.
Dirección Comercial y Logística	Material de Apoyo	H	Capacitación de los representantes	Acta de capacitación	Logística
Dirección Comercial y Logística	Acta de entrega de elementos	H	Entrega del kit de apertura	Acta de entrega de elementos	Archivos y Despachos
Dirección Comercial y Logística	Acta de solicitud de asignación del código	H	Solicitud de asignación del código	Reporte del código asignado al Punto de Servicio	SIN S.A.
Dirección Comercial y Logística	Circular	H	Apertura de oficina	Circular informativa	Oficina principal Cali
Pedidos de Papelería					
Dirección Comercial y Logística	Informe del control de gasto de facturación	H	Realizar pedido de facturación	*Factura *Orden de Compra	Contabilidad
Dirección Comercial y Logística	Orden de compra	H	Solicitud de realización de talonarios contables	*Factura *Orden de Compra	Contabilidad
Dirección Comercial y Logística	Orden de compra	H	Solicitud de pedidos de publicidad	*Factura *Orden de Compra	Contabilidad
Mantenimiento					
Puntos de Servicio de L&M	Planilla de registro de fallas	HV	Fallas en telefonía IP y/o en el proveedor de internet	Informe del reporte	Puntos de Servicio de L&M
Puntos de Servicio de L&M	Reporte de daños locativos	V	Recepción de daños locativos	Informe de daños locativos	Puntos de Servicio de L&M
Contratación y Cancelación de Telecomunicaciones e Internet					
Dirección Comercial y Logística	Contrato de prestación de servicios	HV	Contratación del servicio de telecomunicaciones e internet	Informe de contratación de servicios	Puntos de Servicio de L&M
Dirección Comercial y Logística	Cancelación del contrato de prestación de servicios	HV	Cancelación de los contratos de los servicios de telefonía e internet	Informe de cancelación de servicios	*Gerencia *Subgerencia
Control de Giros Pagos					
Puntos de Servicio de L&M	Formato control giros pagos	V	Auditoría de giros pagos	Archivo giros pagos	Archivos y Despachos
Inventario de Suministros Oficina Principal Cali					
Dirección Comercial y Logística	Informe mensual de activos fijos	V	Inventario de suministros	Informe mensual de activos fijos	Logística
DOCUMENTOS Y REGISTROS		RECURSOS		COMUNICACIONES	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS
Listado Maestro de Documentos		Instalaciones locativas		Correo electrónico	Sistema de Gestión de Calidad
		Computadores y telecomunicaciones		Chat Corporativo 24im	
		Equipos de Oficina		Telefonía IP	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COMPRA Y COORDINACION DE EQUIPOS</b>	Código: LO-CCE-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 20/10/2011
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en la Compra y Coordinación de Equipos con el fin de llevar un control por medio del inventario de equipos que adquiere L&M Servicios & Asesorías S.A.

## 2. ALCANCE

La Compra y Coordinación de Equipos inicia cuando surge la necesidad de cotizar un equipo para la compra y finaliza, en el momento en el que los activos ingresan a L&M Servicios & Asesorías S.A. y se ha realizado la correspondiente identificación.

## 3. DEFINICIONES


**Activo Fijo:** Es aquel activo que no está destinado para ser comercializado, sino para ser utilizado por la empresa. Por lo general, el activo fijo es aquel que hace parte de la propiedad, planta y equipo, como son los automóviles, maquinaria, edificios, muebles, terrenos, equipos de cómputo, etc.

**Cotización:** Es un formato o documento que contiene una propuesta, en el que se especifica el valor de los productos o servicios que se ofrecen a un cliente.

**Proveedor:** Es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una persona. Los proveedores deben cumplir con los plazos y las condiciones de entrega de sus productos o servicios para evitar conflictos.

**Orden de Compra:** Es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido. La solicitud también especifica los términos de pago y de entrega, además es una autorización al proveedor para entregar los artículos y presentar una factura.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COMPRA Y COORDINACION DE EQUIPOS</b>	Código: LO-CCE-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 20/10/2011
		Páginas:


#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

##### Políticas Internas del área de Logística – Función del Recurso Financiero

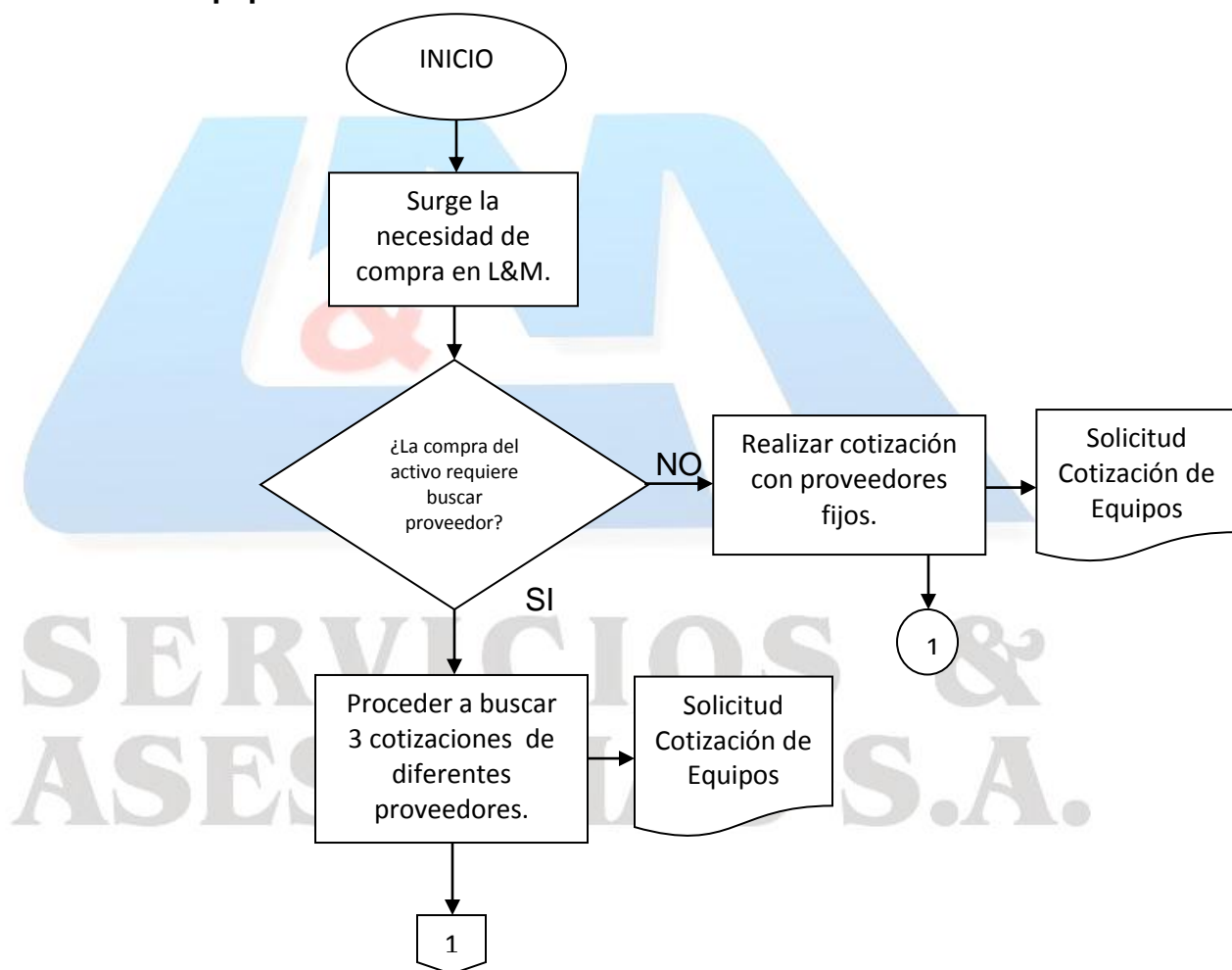
- El área de Logística y Gestión de Calidad de L&M S.A., ejecutara las compras y planteara los proyectos de mejoramiento a la Gerencia o quien ella asigne con base en la presentación de mínimo 3 cotizaciones y justificando las inversiones en proyecciones de retorno del capital.
- Ante los requerimientos de la Gerencia y Directivas de SIN Ltda., el área de Logística y Gestión de Calidad de L&M S.A., está obligada a seguir primeramente las directrices de la Gerencia de L&M S.A., y nunca actuara de cuenta propia autorizando compras o inversiones que demande SIN Ltda.
- Velar porque en la compra de equipos de cómputo; estos se adquieran con las respectivas licencias para la ejecución de sus sistemas operativos. Cuando se requiera la instalación de programas para ofrecer operatividad o herramientas adicionales, debe realizarse en lo posible de software libre de licencias.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COMPRA Y COORDINACION DE EQUIPOS</b>	Código: LO-CCE-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 20/10/2011
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Cotización de Equipos



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

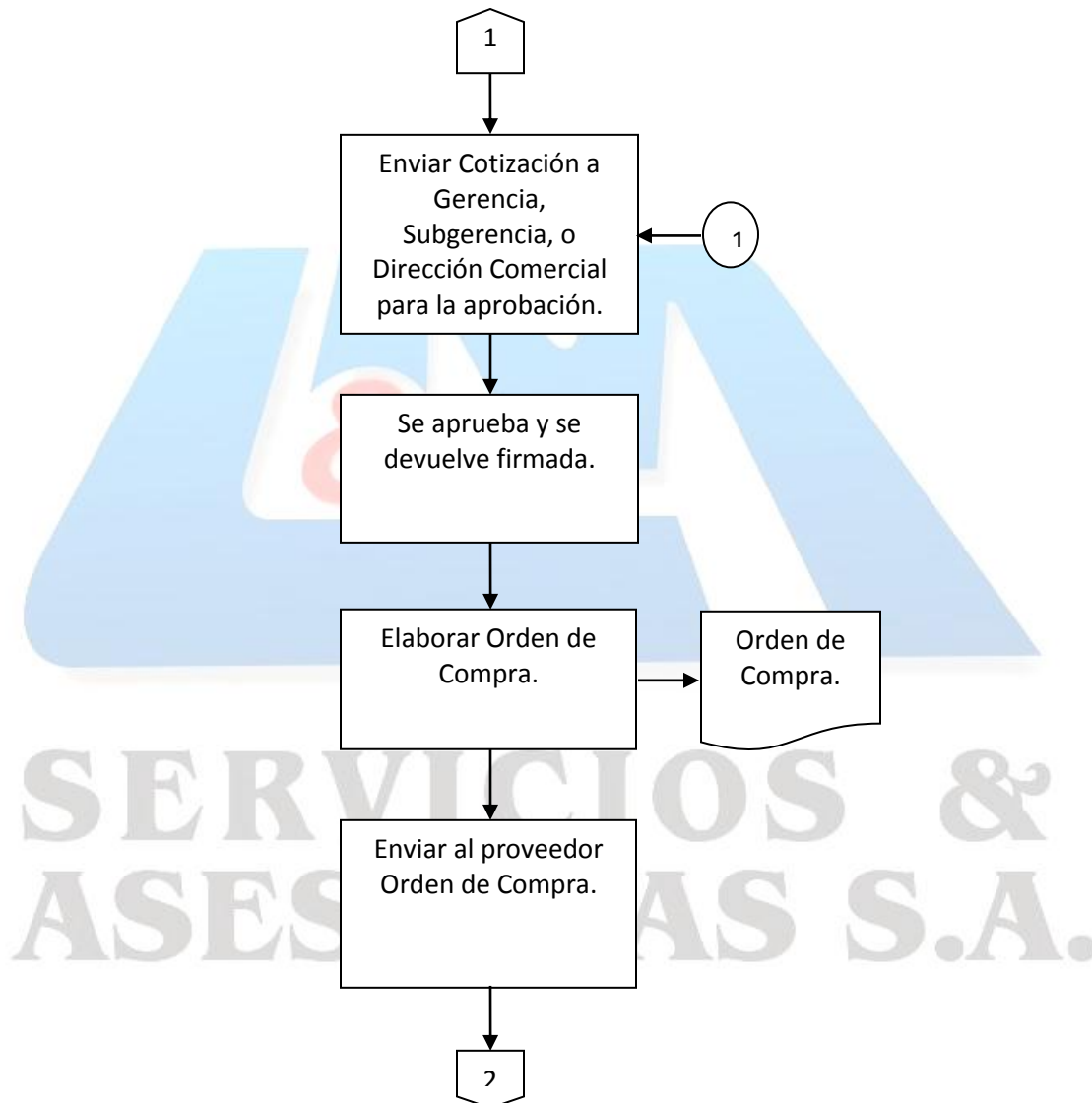
**NOMBRE: COMPRA Y COORDINACION DE  
EQUIPOS**

Código: LO-CCE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
20/10/2011

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

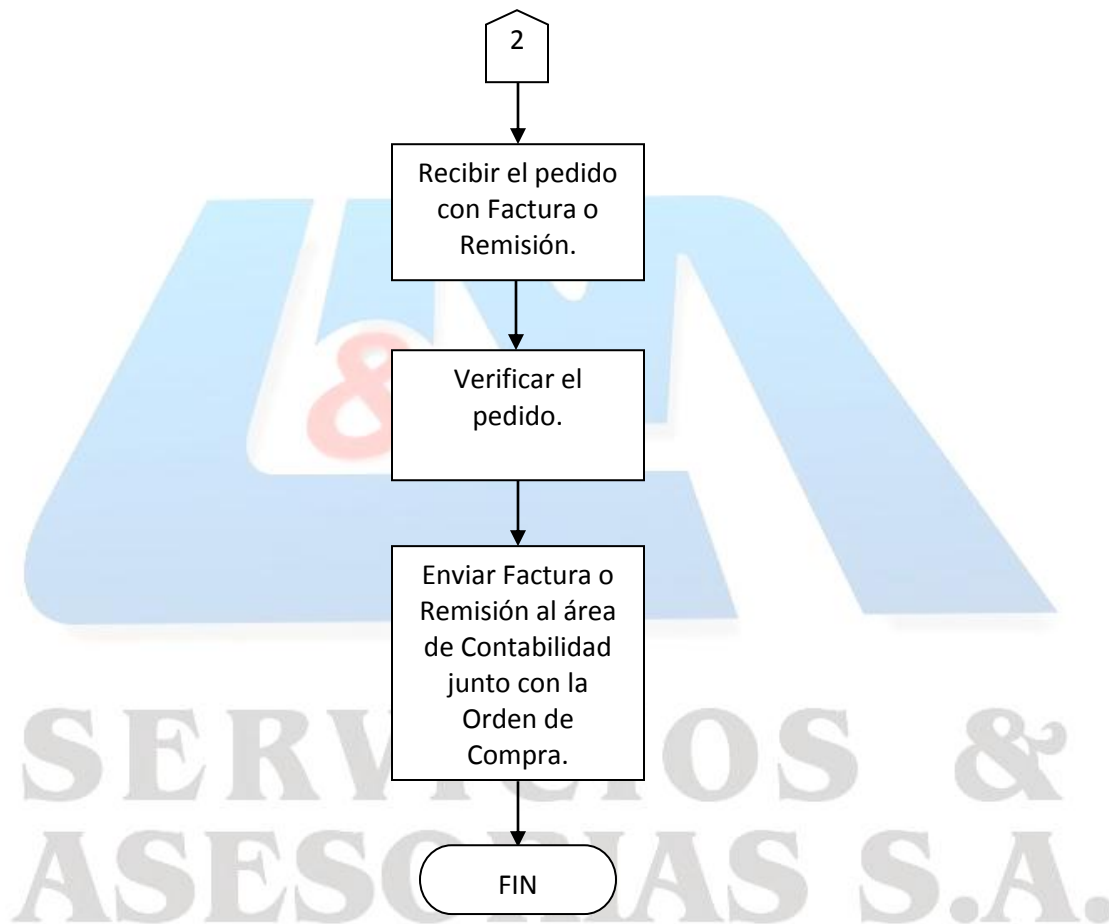
**NOMBRE: COMPRA Y COORDINACION DE  
EQUIPOS**

Código: LO-CCE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
20/10/2011

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

**NOMBRE: COMPRA Y COORDINACION DE  
EQUIPOS**

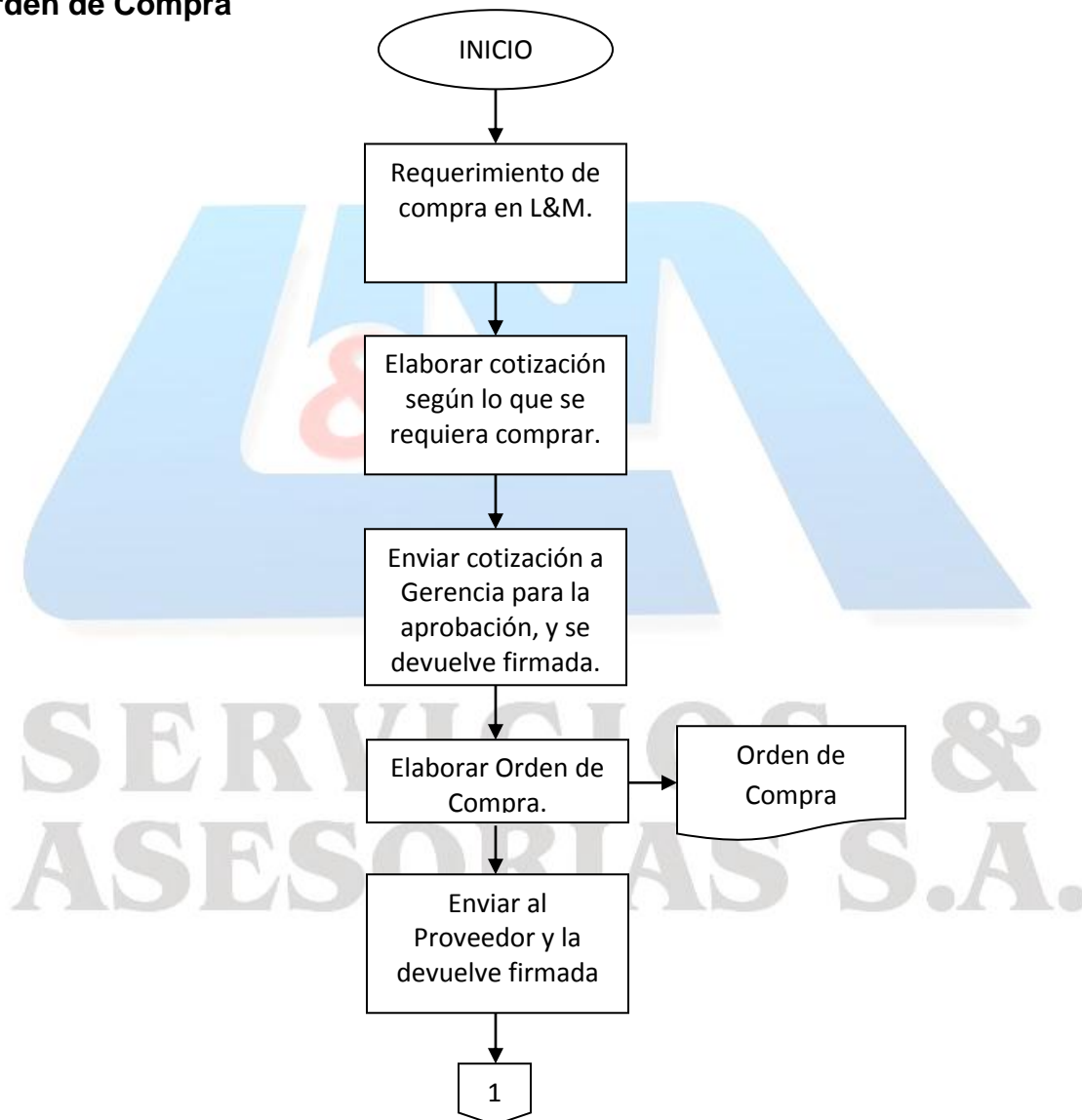
Código: LO-CCE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
20/10/2011

Páginas:

### Orden de Compra



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

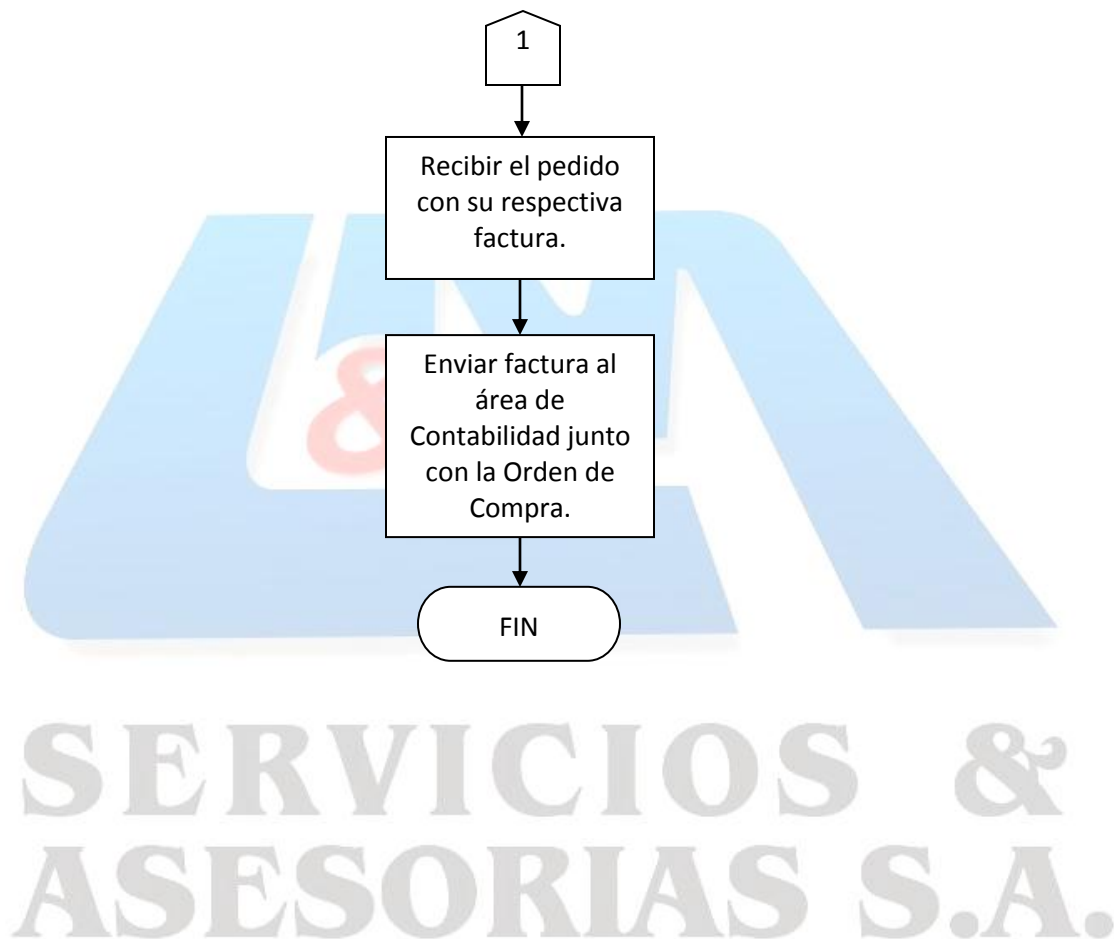
**NOMBRE: COMPRA Y COORDINACION DE  
EQUIPOS**

Código: LO-CCE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
20/10/2011

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

**NOMBRE: COMPRA Y COORDINACION DE  
EQUIPOS**

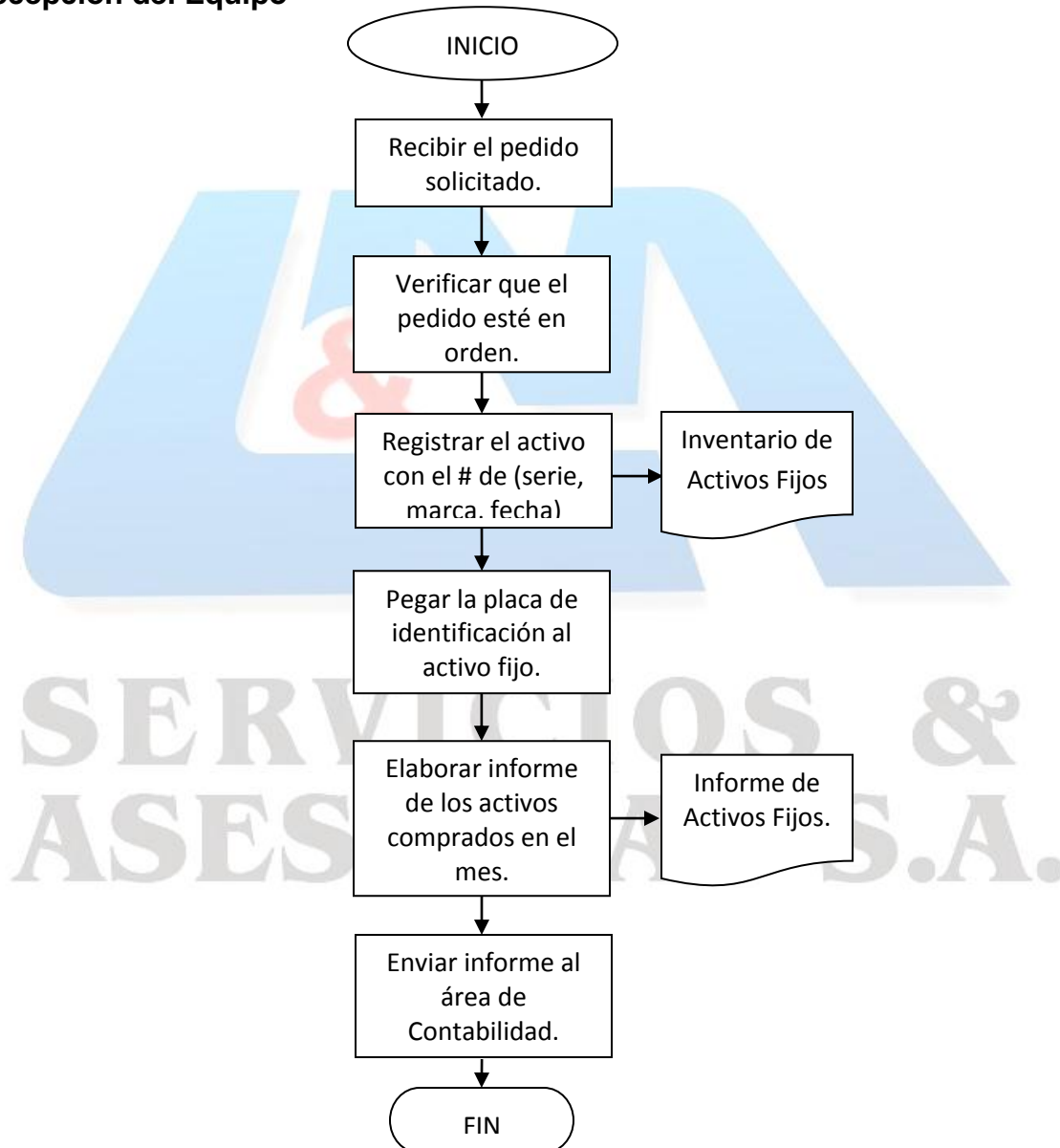
Código: LO-CCE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
20/10/2011

Páginas:


### Recepción del Equipo



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COMPRA Y COORDINACION DE EQUIPOS</b>	Código: LO-CCE-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 20/10/2011
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Cotización de Equipos, Orden de Compra y Recepción del Equipo

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Cotización de Equipos.	A. Cuando surge la necesidad de compra de equipos en L&M.	Logística	
	B. ¿La compra del activo requiere buscar proveedor?	Logística	
	C. Proceder a buscar 3 cotizaciones de diferentes proveedores, de lo contrario realizar cotización con los proveedores fijos y se sigue el proceso.	Logística	Solicitud de cotización de equipos.
	D. Enviar cotización a Gerencia, Subgerencia o Dirección Comercial para la aprobación.	Logística y Gerencia, Subgerencia o Dirección Comercial.	
	E. Se aprueba y se devuelve con firma.	Logística y Subgerencia	

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

**NOMBRE: COMPRA Y COORDINACION DE EQUIPOS**

Código: LO-CCE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
20/10/2011

Páginas:

	F. Elaborar orden de compra.	Logística	Orden de Compra.
	G. Enviar al proveedor la orden de compra.	Logística	
	H. Recibir el pedido con factura o remisión.	Logística	
	I. Verificar el pedido, si está en buen estado o si llega completo.	Logística	Informe de Activos Fijos
	J. Enviar factura o remisión a contabilidad para registrar la compra.	Logística y Contabilidad	
Orden de Compra	A. Requerimiento de comprar Activos Fijos en L&M.	Logística	
	B. Elaborar cotización según lo que se requiera comprar (Ver Proceso de Cotización) de Equipos.	Logística	
	C. Enviar cotización a Subgerencia para la aprobación y este la devuelve firmada y	Logística	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

**NOMBRE: COMPRA Y COORDINACION DE EQUIPOS**

Código: LO-CCE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
20/10/2011

Páginas:

	aprobada.		
	D. Elaborar Orden de Compra	Logística	Orden de Compra
	E. Enviar al proveedor la Orden de Compra y este la devuelve firmada.	Logística	
	F. Recibir el pedido con su respectiva factura.	Logística	
	G. Enviar factura al área de Contabilidad junto con la Orden de Compra.	Logística	
Recepción del Equipo	A. Recibir el pedido solicitado.	Logística	
	B. Verificar que el pedido esté en orden.		
	C. Registrar el activo con el # de serie, marca, fecha, ubicación, nombre del activo.	Logística	
	D. Pegar placa de identificación al activo fijo.	Logística	
	E. Elaborar informe de activos comprados en el mes.	Logística	Informe Activos Fijos
	E. Enviar informe	Logística y	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA****SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.****NOMBRE: COMPRA Y COORDINACION DE  
EQUIPOS**

Código: LO-CCE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
20/10/2011

Páginas:

al área de Contabilidad.

**7. PROCESOS RELACIONADOS**

No hay procesos relacionados.

**8. FORMATOS**

Código	Formato	Encargado
	Solicitud Cotización de Equipos	Logística
	Orden de Compra	Logística
	Informe de Activos Fijos	Logística

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**


Políticas Internas de L&amp;M Servicios &amp; Asesorías S.A.

**10. ANEXOS****ANEXO 1:** Solicitud Cotización de Equipos**ANEXO 2:** Orden de Compra**ANEXO 3:** Informe de Activos Fijos

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: ENVIOS</b>	Código: LO-E-MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 21/10/2011
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en la Coordinación de Envíos Ocasionales y Masivos que realiza L&M Servicios & Asesorías S.A., con el fin de obtener un envío rápido y eficiente evitando los inconvenientes en cuanto a demoras y pérdidas.

## 2. ALCANCE

El proceso de Envíos inicia cuando se requieren hacer envíos ocasionales hacia los diferentes Puntos de Servicio, hasta cuando se requiere realizar el correspondiente seguimiento del envío para identificar el porqué del inconveniente.

## 3. DEFINICIONES

**Envíos Ocasionales:** Se puede llamar al tipo de envío que se realiza esporádicamente y que generalmente tiende a cubrir una o varias necesidades que se requieren con urgencia.


**Envío Masivo:** Se refiere a él envío de gran cantidad de varios suministros como equipos de cómputo, de oficina, insumos de papelería, publicidad, hacia varios destinatarios, con el objetivo de disminuir costos.

**Requerimiento:** Surge de la condición de lo que un usuario necesita para poder resolver un problema o lograr un objetivo para cumplir sus necesidades.

**Suministro:** Es la actividad que se realiza para satisfacer las necesidades de consumo de una unidad económica (una familia, una empresa, etc.).

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
	<b>NOMBRE: ENVIOS</b>	Código: LO-E-MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 21/10/2011
		Páginas:

**Guía de Envío:** Soporte que entrega la empresa transportadora al remitente y al destinatario, en donde se registra la información del envío y, la persona que recibe, la firma como constancia de que ha recibido la mercancía, mensajería, etc.

#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

##### Políticas Internas del área de Logística – Función Archivos y Despachos

- El área de logística determina que para efectos de optimización del tiempo de los colaboradores a cargo, los envíos se realizaran los días miércoles y sábados, con el fin de destinar los demás días a las otras actividades a desarrollar en sus respectivos cargos.
- Para minimizar la cantidad de envíos a realizar desde el área despachos y mensajería, el área de logística coordinara con las demás áreas el despacho de documentos, sobres y paquetes, los funcionarios encargados de los envíos tienen como reglamentación el envío de grupos unificados de paquetes de las diferentes áreas, de ninguna manera se deberán hacer envíos aislados de paquetes sin autorización de logística.
- En caso de requerirse el envío urgente de certificaciones a colaboradores que viven fuera de Cali y no existan más elementos que despachar, el envío se hará contra entrega, por lo tanto L&M S.A., no pagara el flete.
- Al momento de hacer envíos desde las oficinas remotas y desde la sede de Cali, el despachador del paquete o sobre debe colocar en remitente, la razón social de la empresa: “L&M Servicios & Asesorías S.A.”, en caso de colocar datos diferentes, la persona deberá cancelar el valor del flete ya que las guías deben llenarse a nombre de la empresa para la correspondiente validación contable.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA****SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.****NOMBRE: ENVIOS**

Código: LO-E-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
21/10/2011

Páginas:

- Para el despacho de documentos o paquetes prioritarios, se debe pedir autorización al área de logística, con el fin de determinar la urgencia del envío y si amerita enviarlo fuera de los días reglamentados.




ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

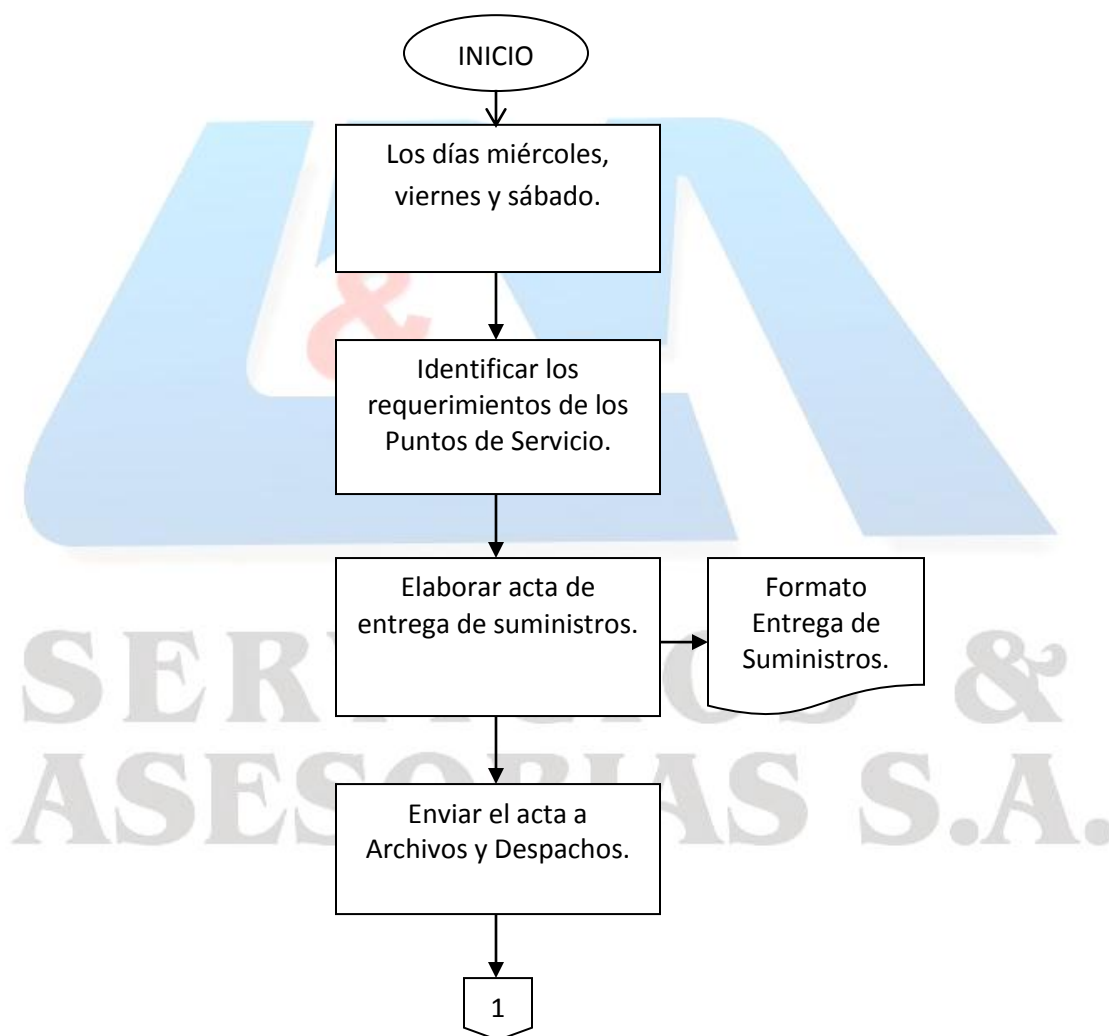
OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: ENVIOS</b>	Código: LO-E-MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 21/10/2011
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Envíos Ocasionales



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

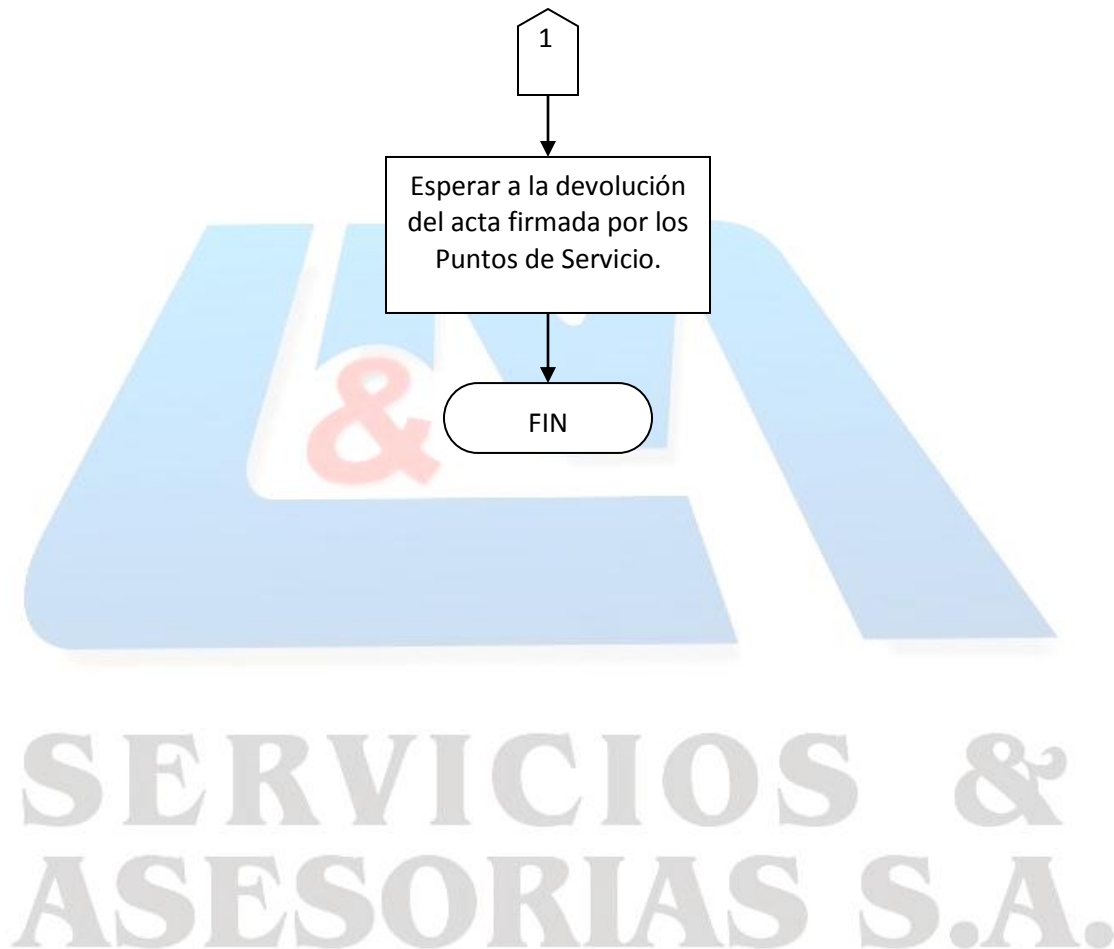
**NOMBRE: ENVIOS**

Código: LO-E-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
21/10/2011

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

**NOMBRE: ENVIOS**

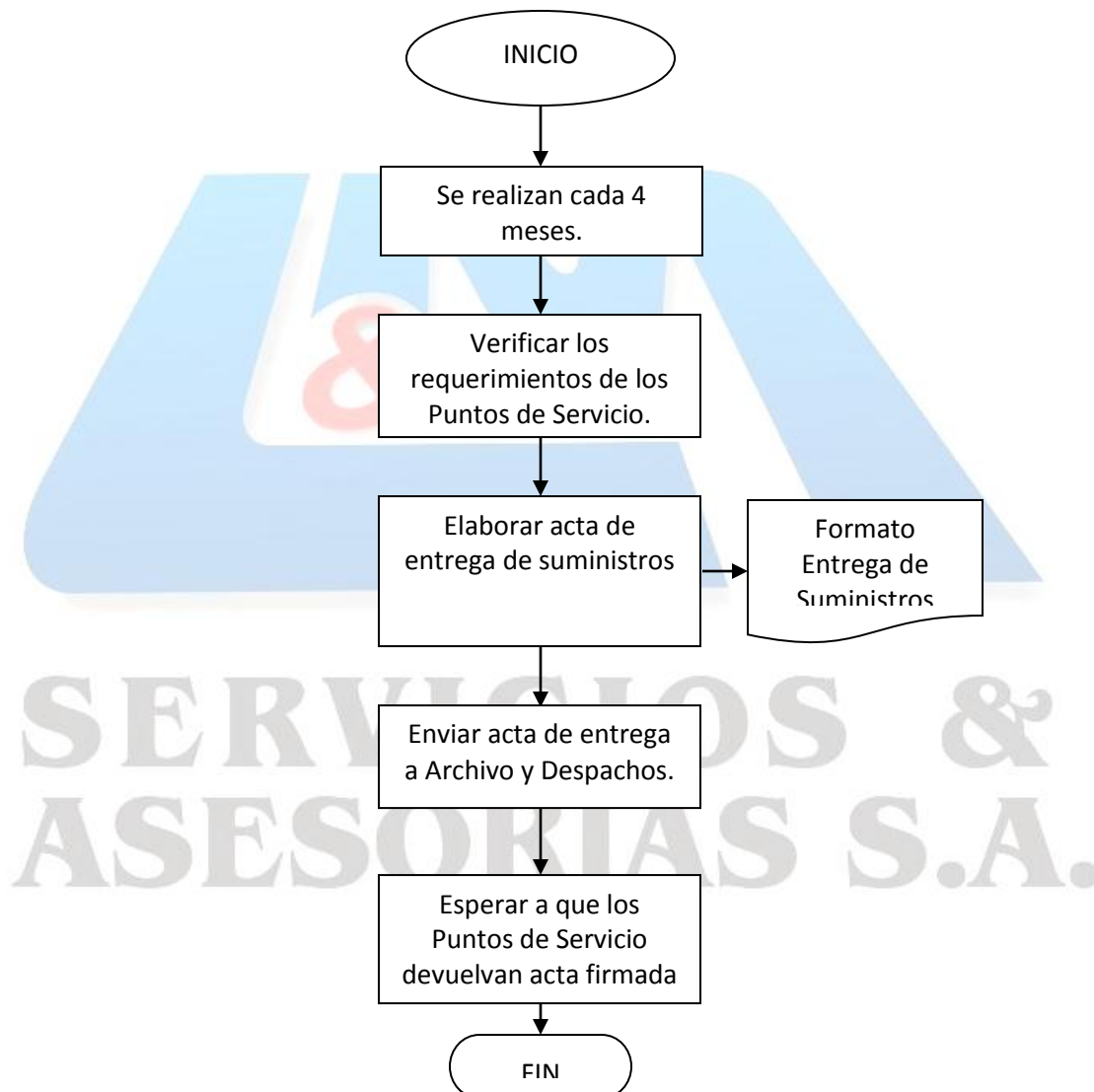
Código: LO-E-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
21/10/2011

Páginas:

### Envíos Masivos



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

**NOMBRE: ENVIOS**

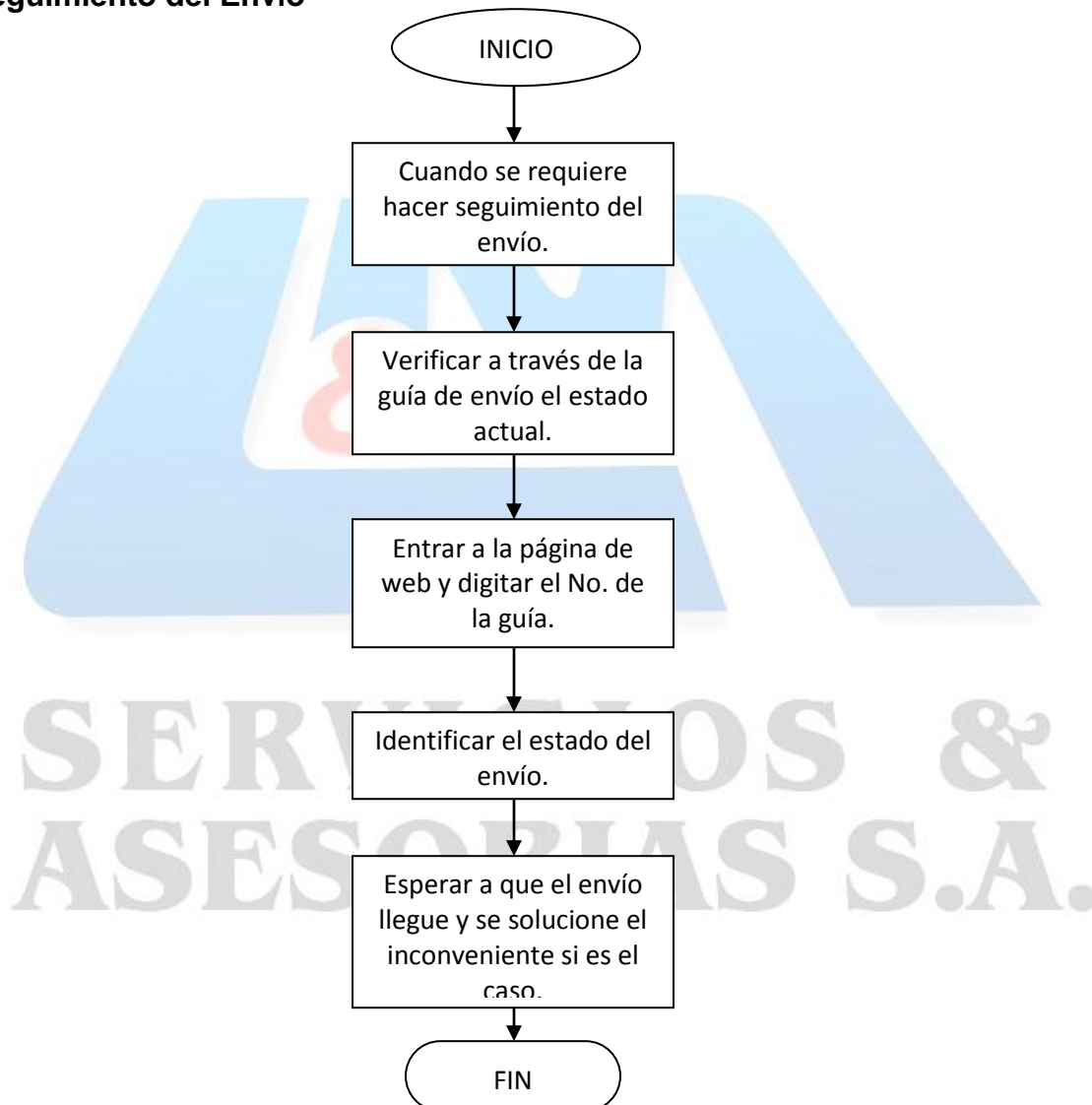
Código: LO-E-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
21/10/2011

Páginas:

### Seguimiento del Envío



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA****NOMBRE: ENVIOS**

Código: LO-E-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
21/10/2011

Páginas:

**6. PROCEDIMIENTOS****Envíos Ocasionales, Envíos Masivos y Rastreo del Envío**

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
Envíos Ocasionales	A. Inicia los días miércoles, viernes y sábado.	Logística	
	B. Identificar los requerimientos de los Puntos de Servicio.	Logística	
	C. Elaborar acta de entrega de suministros describiendo lo que se va a enviar.	Logística	Formato Entrega de Suministros
	D. Enviar acta de entrega a Archivos y Despachos para el correspondiente envío.	Logística y Archivos y Despachos	
	E. Esperar a la devolución del acta firmada por parte de los Puntos de Servicio.	Logística	
Envíos Masivos	A. Inician cada cuatrimestre.	Logística	
	B. Verificar los requerimientos de los Puntos de	Logística	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

**NOMBRE: ENVIOS**

Código: LO-E-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
21/10/2011

Páginas:

	Servicio.		
	C. Elaborar acta de entrega de suministros describiendo lo que se va a enviar.	Logística	Formato Entrega de Suministros
	D. Enviar acta de entrega a Archivos y Despachos para el correspondiente envío.	Logística y Archivos y Despachos	
	E. Esperar a la devolución del acta firmada por parte de los Puntos de Servicio.	Logística	
Rastreo del Envío	A. Inicia cuando se requiere hacer seguimiento del envío ya sea por demora o pérdida.	Logística	
	B. Verificar por medio de la Guía de Envío el estado en que se encuentra.	Logística	
	C. Entrar a la página web de la empresa transportadora y digitar el No. de Guía para su verificación.	Logística	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA****SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.****NOMBRE: ENVIOS**

Código: LO-E-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
21/10/2011

Páginas:

D. Identificar el  
estado del envío.

Logística

E. Esperar a que  
el envío llegue a  
su lugar de  
destino y se  
solucione el  
inconveniente  
según el caso.

Logística

**7. PROCESOS RELACIONADOS**

No hay procesos relacionados

**8. FORMATOS**

Código	Formato	Encargado
	Formato Entrega de Suministros	Logística

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

- Políticas Internas del Área de Logística – Función de Archivo y Despacho


**10. ANEXOS****ANEXO 1:** Formato Entrega de Suministros

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS PUNTOS DE SERVICIOS</b>	Código: LO-AAO-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 00/00/0000
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en la Apertura de los Puntos de Servicio de L&M Servicios & Asesorías S.A., con el fin de cumplir con los requerimientos exigidos por SIN S.A., brindando apoyo y las herramientas necesarias para obtener una óptima apertura.

## 2. ALCANCE

El Apoyo a la Apertura de los Puntos de Servicio inicia desde el momento en el que surge la necesidad de abrir un nuevo Punto de Servicio, hasta cuando ya se han ejecutado las actividades de apertura y se ha realizado la correspondiente entrega de elementos.

## 3. DEFINICIONES

**Requisito:** Son las obligaciones o condiciones que establece una entidad externa para que se pueda hacer la realización efectiva de una actividad o la adquisición de algo.


**Pagaré:** El pagaré es una promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero, de una persona (denominada suscriptora), de que pagará a una segunda persona (llamada beneficiaria o tenedora), en un determinado plazo de tiempo.

**Contrato:** El contrato, es un acuerdo de voluntades en forma verbal o escrito que genera derechos y obligaciones relativos, es decir, sólo para las partes contratantes y sus causahabientes.

**Capacitación:** Es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
	<b>NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS PUNTOS DE SERVICIOS</b>	Código: LO-AAO-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 00/00/0000
		Páginas:

**Kit de Apertura:** Hace referencia a las herramientas necesarias para la apertura de oficinas como lo son impresora de punto, papelería (facturas, talonarios contables), bolígrafos, huelleros, caja de seguridad y material de publicidad.

**Publicidad:** Es una forma de comunicación impersonal y de largo alcance que es pagada por un patrocinador identificado (empresa lucrativa, organización no gubernamental, institución del estado o persona individual) para informar, persuadir o recordar a un grupo objetivo acerca de los productos, servicios, ideas u otros que promueve, con la finalidad de atraer a posibles compradores, espectadores, usuarios, seguidores u otros.

#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales


- Políticas Internas del Área de Logística – Función Mercadeo y Ventas

1. Velar por proporcionar a los puntos de pago y recepción de giros la debida identificación con los logos, enseñas, avisos y distintivos de SIN; la señalización debe ser acorde a la imagen corporativa de SIN y adicionalmente empezar labores de posicionamiento de la marca L&M S.A., en dichos puntos, también posicionar los logos y enseñas de futuros negocios que se creen bajo el apoyo y dirección de L&M S.A.

2. Adelantar de forma efectiva ante la gerencia de SIN Ltda., las gestiones necesarias para el logro de la representación de nuevos puntos necesarios en las zonas geográficas que tenemos presencia, de esta forma cubrir las necesidades del público en las regiones que representamos y que L&M S.A., ha posicionado por más de 10 años.

3. Promover la capacitación de los funcionarios del Call Center en el área del tele mercadeo y las ventas para promocionar el ofrecimiento del servicio de giros postales nacionales y demás productos que se ofrezcan en el futuro en las

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS PUNTOS DE SERVICIOS</b>	Código: LO-AAO-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 00/00/0000
		Páginas:


ciudades y localidades en las que tenemos presencia, focalizando los esfuerzos en la realización de convenios con empresas y entidades del orden regional tanto privado como público, así como capacitar al personal en la unificación de protocolos y etiqueta de Call Center, lo que redundara en la calidad de la atención al cliente interno y externo afín con nuestra actividad comercial.

4. Velar para que en las aperturas de todo punto de servicio nuevo se cuente con los apoyos publicitarios mínimos para su promoción inicial, tales como: pasacalles, pendones, afiches, volantes, directorios de bolsillo, promoción en medios locales de radio y televisión según el caso, efectuar la posterior actividad de perifoneo y por último participar en eventos que ofrezcan la ocasión de promocionar el servicio o servicios ofertados por L&M S.A.

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

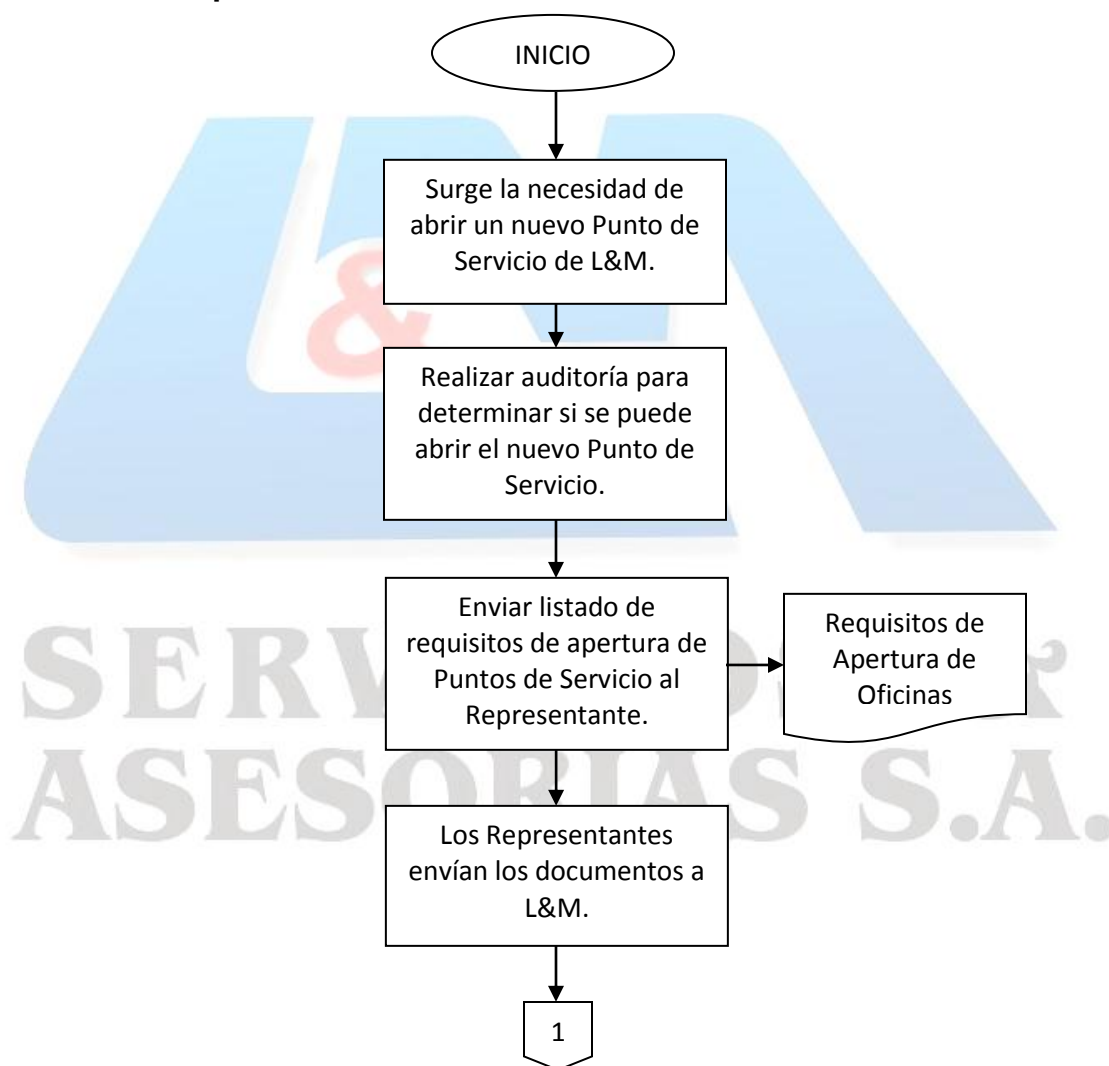
ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS PUNTOS DE SERVICIOS</b>	Código: LO-AAO-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 00/00/0000
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Selección de Representantes



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



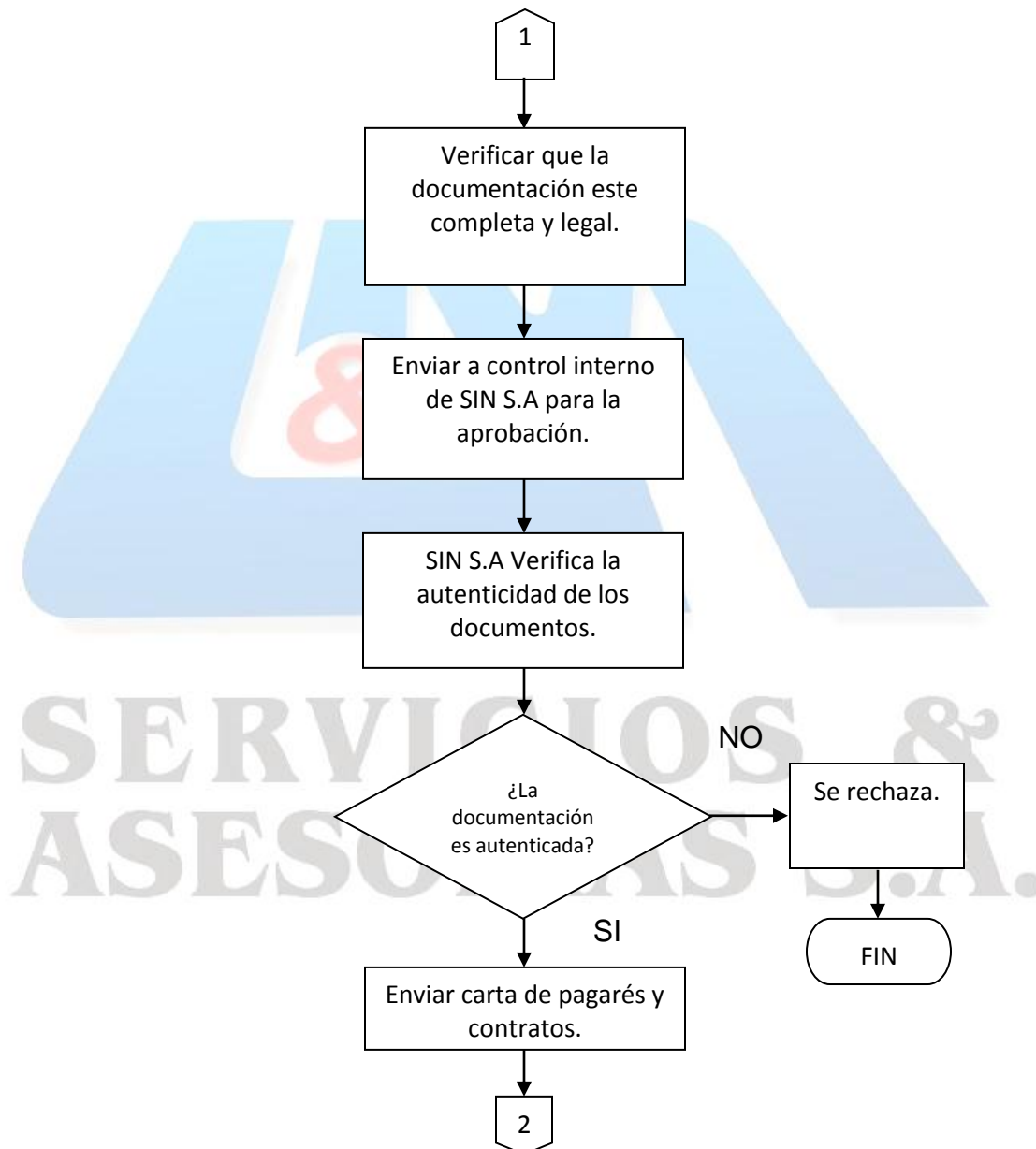
**NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS  
PUNTOS DE SERVICIOS**

Código: LO-AAO-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
00/00/0000

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



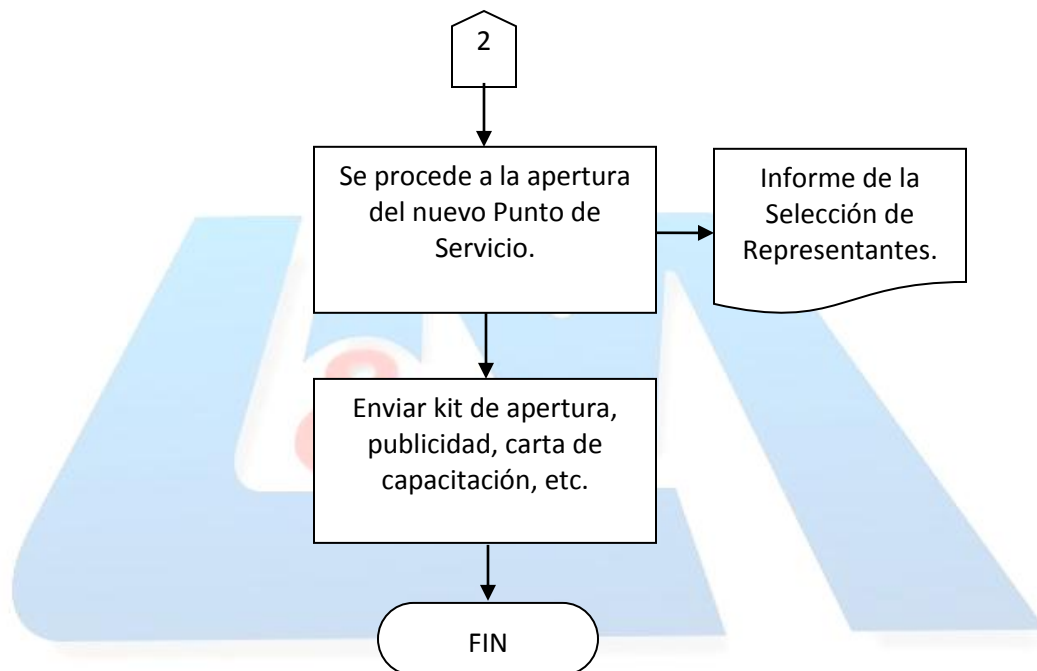
**NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS  
PUNTOS DE SERVICIOS**

Código: LO-AAO-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
00/00/0000

Páginas:




# SERVICIOS & ASESORIAS S.A.

ELABORO: Equipo de Calidad

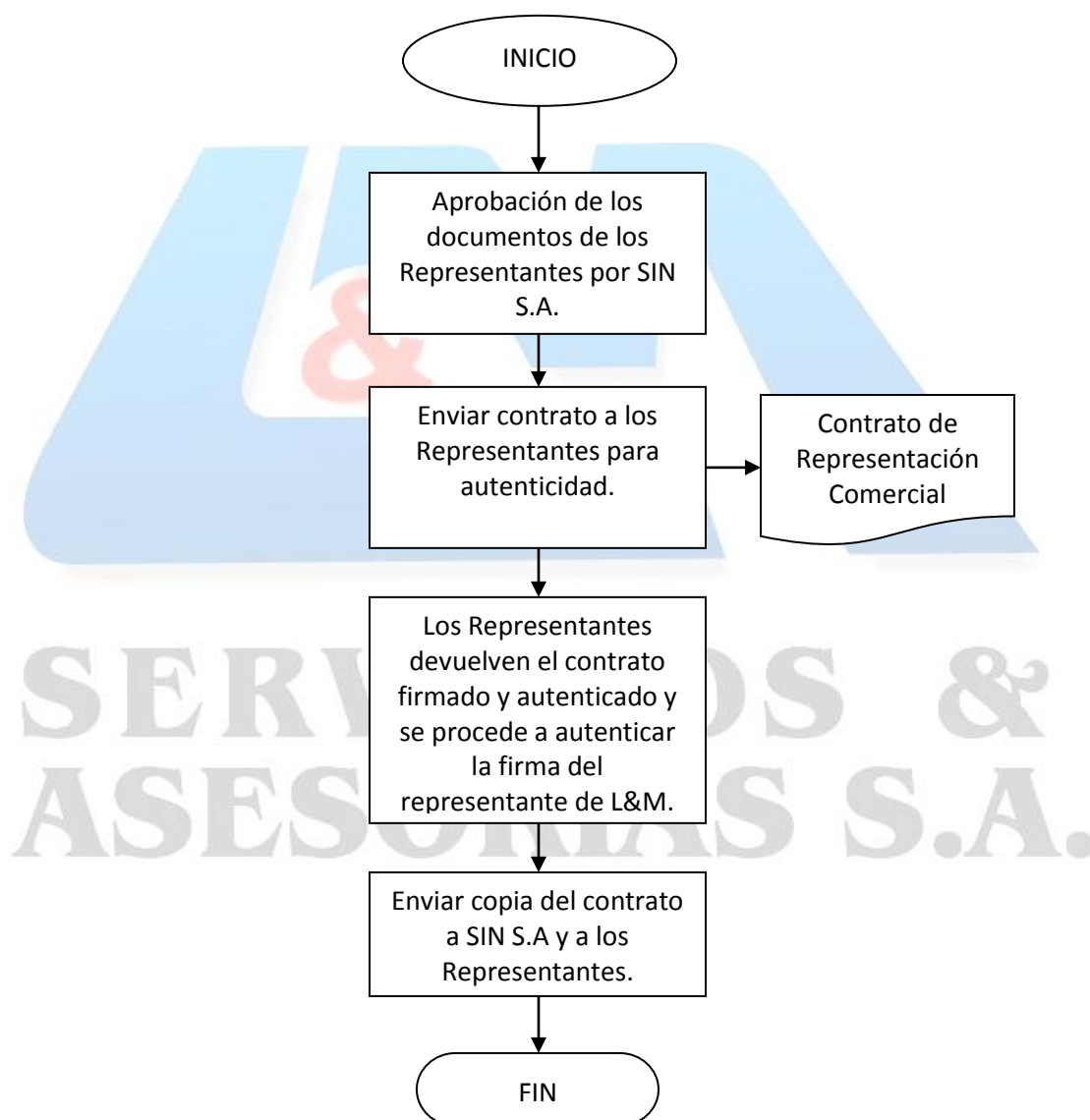
REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:


OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS PUNTOS DE SERVICIOS</b>	Código: LO-AAO-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 00/00/0000
		Páginas:

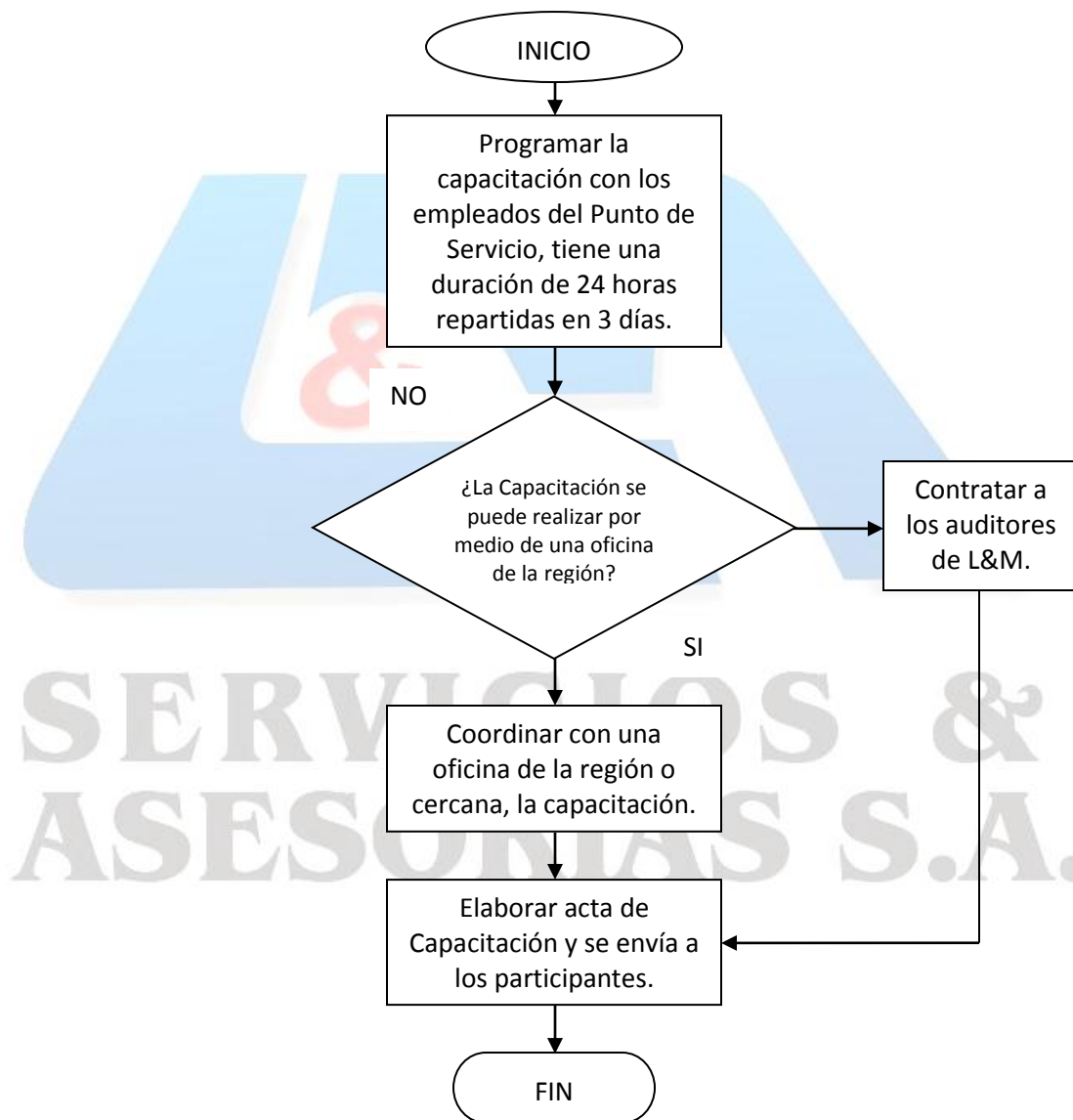
### Vinculación y Formalización Contractual



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISÓ: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS PUNTOS DE SERVICIOS</b>	Código: LO-AAO-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 00/00/0000
		Páginas:

### Capacitación de los Representantes

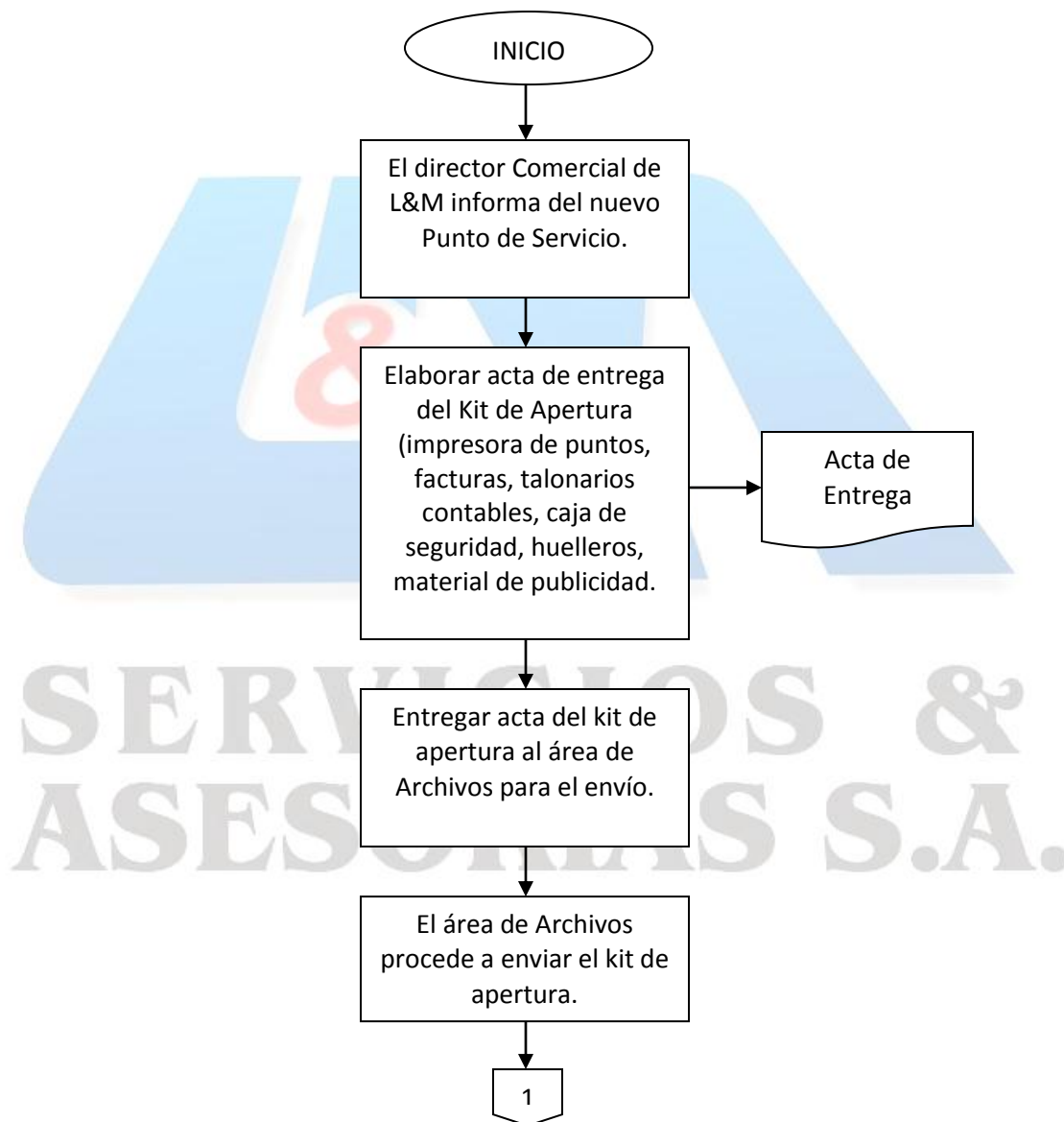


ELABORO: Equipo de Calidad	REVISÓ: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS PUNTOS DE SERVICIOS</b>	Código: LO-AAO-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 00/00/0000
		Páginas:

### Entrega del Kit de Apertura



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISÓ: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



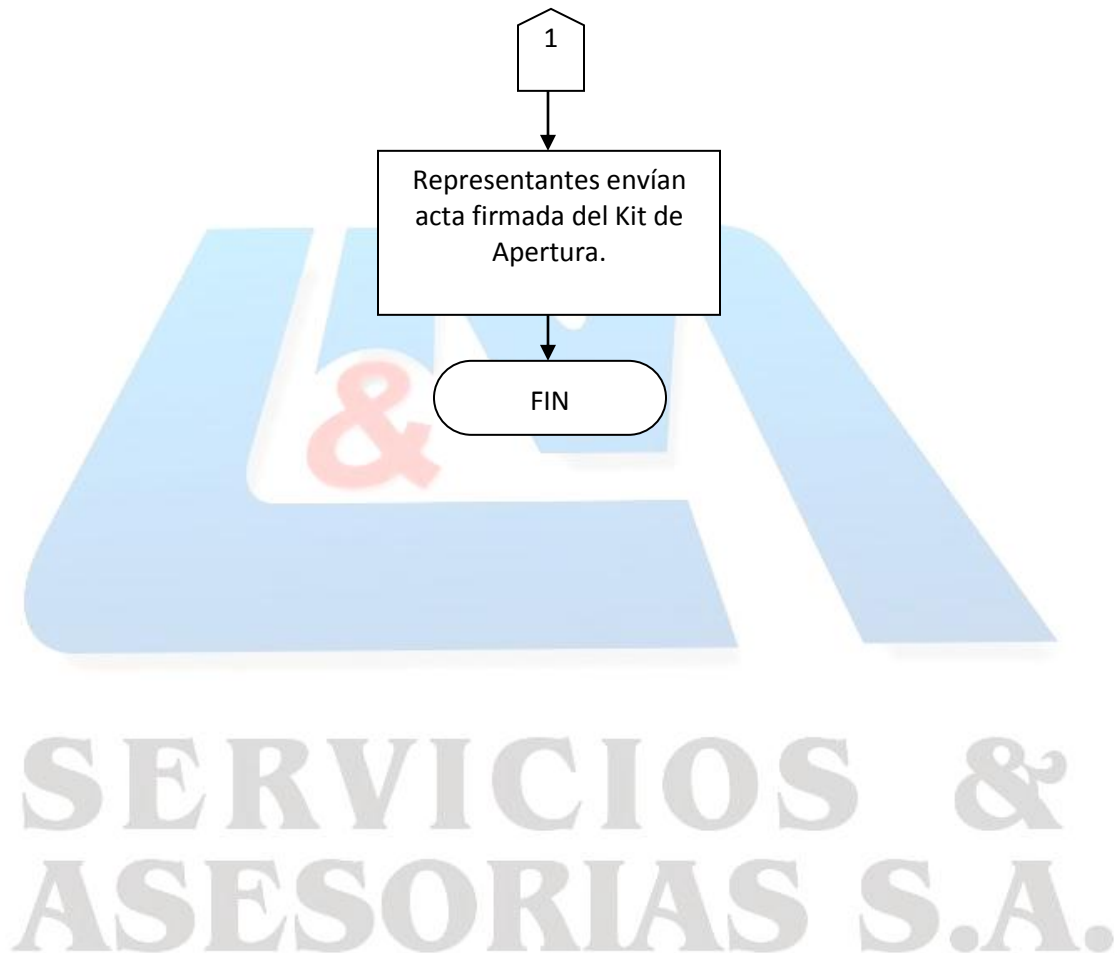
**NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS  
PUNTOS DE SERVICIOS**

Código: LO-AAO-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
00/00/0000


Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS PUNTOS DE SERVICIOS</b>	Código: LO-AAO-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 00/00/0000
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Selección de Representantes, Vinculación y Formalización Contractual, Capacitación de los Representantes y Entrega del Kit de Apertura

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Selección de Representantes	A. Inicia cuando surge la necesidad de abrir un nuevo Punto de Servicio de L&M.	Logística	
	B. Realizar auditoria para determinar si se puede abrir el nuevo Punto de Servicio.	Logística	
	C. Enviar listado de requisitos de apertura de oficinas al Representante.	Logística	Requisitos Apertura de Oficinas
	D. Después de enviado los requisitos, los representantes entregan la documentación.	Logística	
	E. Verificar que la documentación este completa y legal.	Logística	
	F. Enviar a control	Logística y SIN	

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



## NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS PUNTOS DE SERVICIOS

Código: LO-AAO-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
00/00/0000

Páginas:

Vinculación y Formalización Contractual	interno de SIN S.A para su correspondiente verificación.	S.A	
	G. SIN S.A verifica la autenticidad de los documentos.	Logística y SIN S.A	
	H. ¿La documentación esta autenticada?,	Logística	
	I. Enviar carta de pagarés y contratos de lo contrario se rechaza el proceso.	Logística	
	J. Se procede a la apertura del nuevo Punto de Servicio.	Logística	Informe de la Selección de Representantes
	K. Enviar kit de apertura, publicidad, carta de aceptación, etc.	Logística	
	A. Aprobación de los documentos de los Representantes por SIN S.A	Logística	
	B. Enviar contratos a los Representantes para autenticidad.	Logística	Contrato de Representación Comercial
	C. Los Representantes	Logística	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



## NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS PUNTOS DE SERVICIOS

Código: LO-AAO-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
00/00/0000

Páginas:

	devuelven el contrato firmado y autenticado y se procede a autenticar la firma del Representante de L&M.		
	D. Enviar copia del contrato a SIN S.A y a los Representantes.	Logística	
Capacitación de los Representantes	A. Programar la capacitación con los empleados de la oficina, tiene una duración de 24 horas repartidas en 3 días.	Logística	
	B. ¿La Capacitación se puede realizar por medio de una oficina de la región?	Logística	
	C. Si, coordinar la capacitación con una oficina de la región o cercana, de lo contrario hacerlo por medio del auditor de la zona.	Logística	
	D. Elaborar acta	Logística	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

## NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS PUNTOS DE SERVICIOS

Código: LO-AAO-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
00/00/0000


Páginas:

	de capacitación y enviarlas a los Representantes.		
Entrega del Kit de Apertura	A. El Director Comercial de L&M informa del nuevo punto de la oficina.	Logística	
	B. Elaborar acta de entrega del Kit de Apertura (impresora de puntos, talonarios contables, facturas, caja de seguridad, huéllelos, material de publicidad, etc.	Logística	Acta de Entrega
	C. Entregar acta del Kit de Apertura al área de Archivos para su correspondiente envío.	Logística	
	D. El área de Archivo procede a enviar el Kit de Apertura.	Logística	
	E. Representantes envían acta del Kit de Apertura firmadas.	Logística	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: APOYO A LA APERTURA DE LOS PUNTOS DE SERVICIOS</b>	Código: LO-AAO-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 00/00/0000
		Páginas:

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

No hay procesos relacionados con el Apoyo a la Apertura de Oficinas.

## 8. FORMATOS

Código	Formato	Encargado
	Requisitos Apertura de Oficinas	Logística
	Informe de la Selección de los Representantes	Logística
	Contrato de Representación Comercial	Logística
	Acta de Entrega	Logística

## 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Políticas Internas del Área de Logística – Función Mercadeo y Ventas

## 10. ANEXOS

**ANEXO 1:** Requisitos Apertura de Oficinas


**ANEXO 2:** Informe de la Selección de los Representantes

**ANEXO 3:** Contrato de Representación Comercial

**ANEXO 4:** Acta de Entrega

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: PEDIDOS DE PAPELERIA</b>	Código: LO-PP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a realizar en la solicitud de Pedidos de Papelería como lo son en Facturas y Publicidad, con el fin de garantizar la existencia de los implementos necesarios para el desarrollo de las funciones por parte de los empleados de L&M Servicios & Asesorías S.A.

## 2. ALCANCE

Los Pedidos de Papelería inician desde el momento en que se requiere hacer solicitud de pedido de facturas o en publicidad, hasta cuando estos ya ingresan a L&M y están disponibles para ser enviados a los Puntos de Servicio.

## 3. DEFINICIONES


**Promedio:** Se conoce como aquella cantidad o valor medio que resulta de dividir la suma de todos los valores entre el número de estos.

**Proveedor:** Es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una persona.

**Orden de Compra:** Es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido. La solicitud también especifica los términos de pago y de entrega, además es una autorización al proveedor para entregar los artículos y presentar una factura.

**Factura:** Es un documento con valor probatorio y que constituye un título valor, que el vendedor entrega al comprador y que acredita que ha realizado una compra por el valor y productos relacionados en la misma.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: PEDIDOS DE PAPELERIA</b>	Código: LO-PP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

**Publicidad:** Es una forma de comunicación impersonal y de largo alcance que es pagada por un patrocinador identificado (empresa lucrativa, organización no gubernamental, institución del estado o persona individual) para informar, persuadir o recordar a un grupo objetivo acerca de los productos, servicios, ideas u otros que promueve, con la finalidad de atraer a posibles compradores, espectadores, usuarios, seguidores u otros.

#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales


- No existen políticas relacionadas a los Pedidos de Papelería.

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

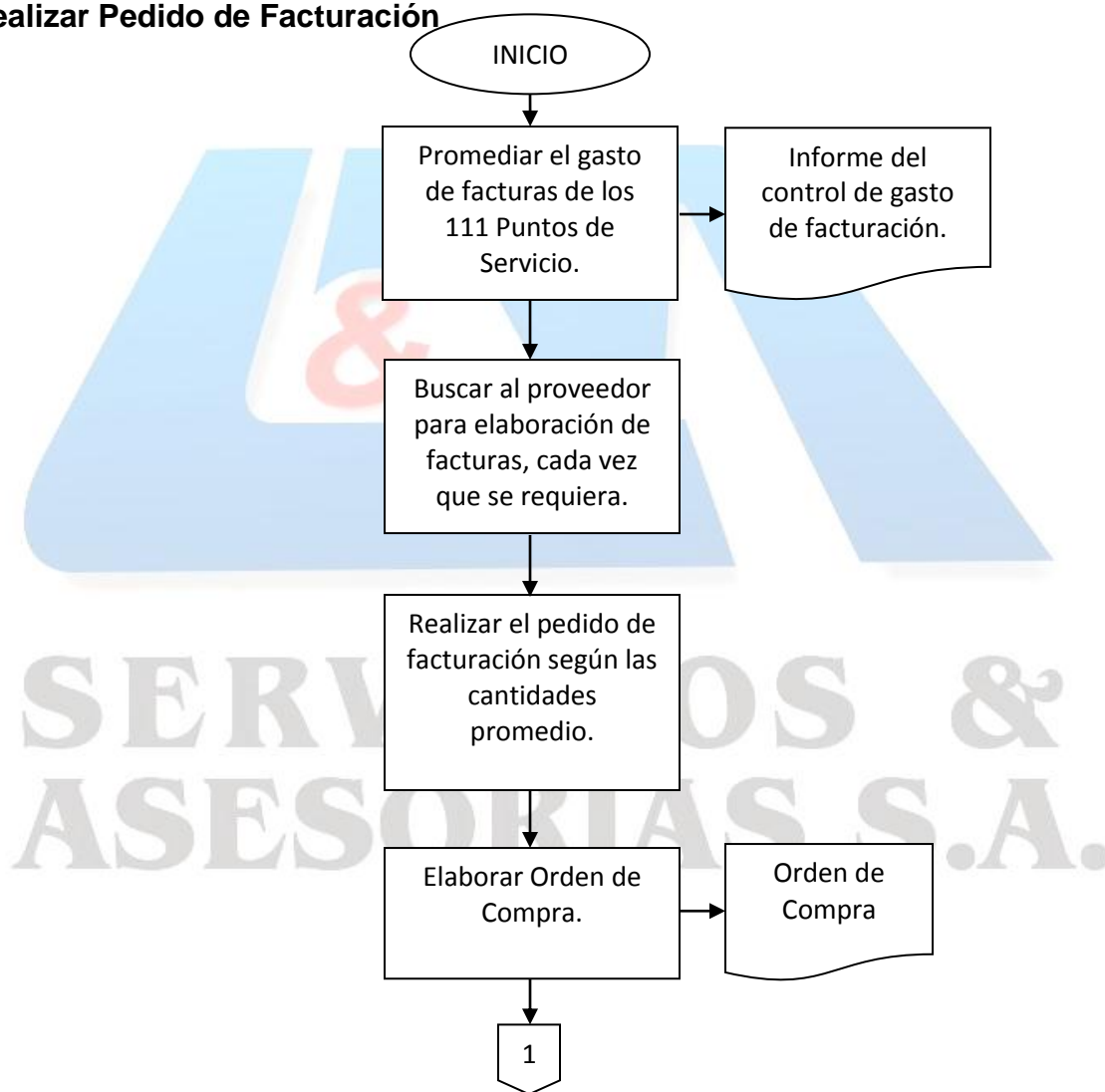
OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: PEDIDOS DE PAPELERIA</b>	Código: LO-PP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Realizar Pedido de Facturación



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



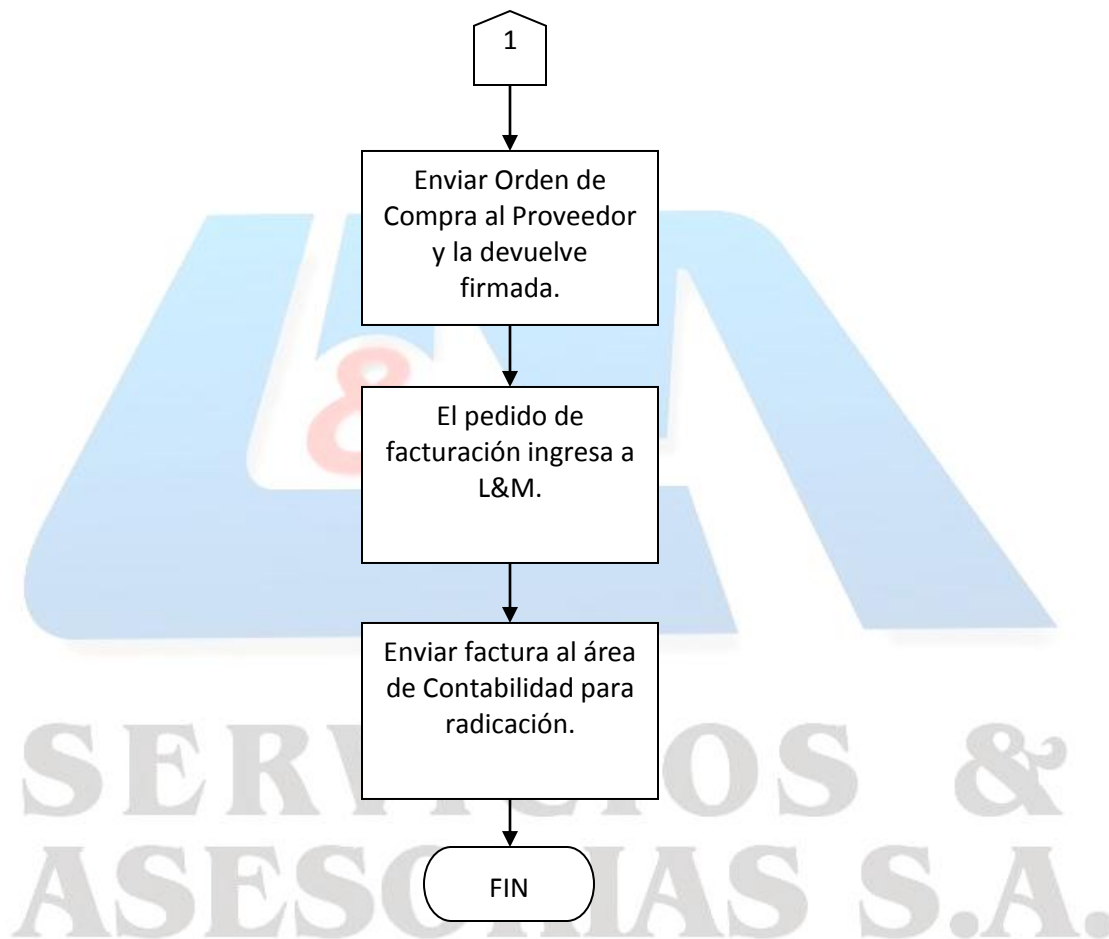
**NOMBRE: PEDIDOS DE PAPELERIA**

Código: LO-PP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año


Páginas:



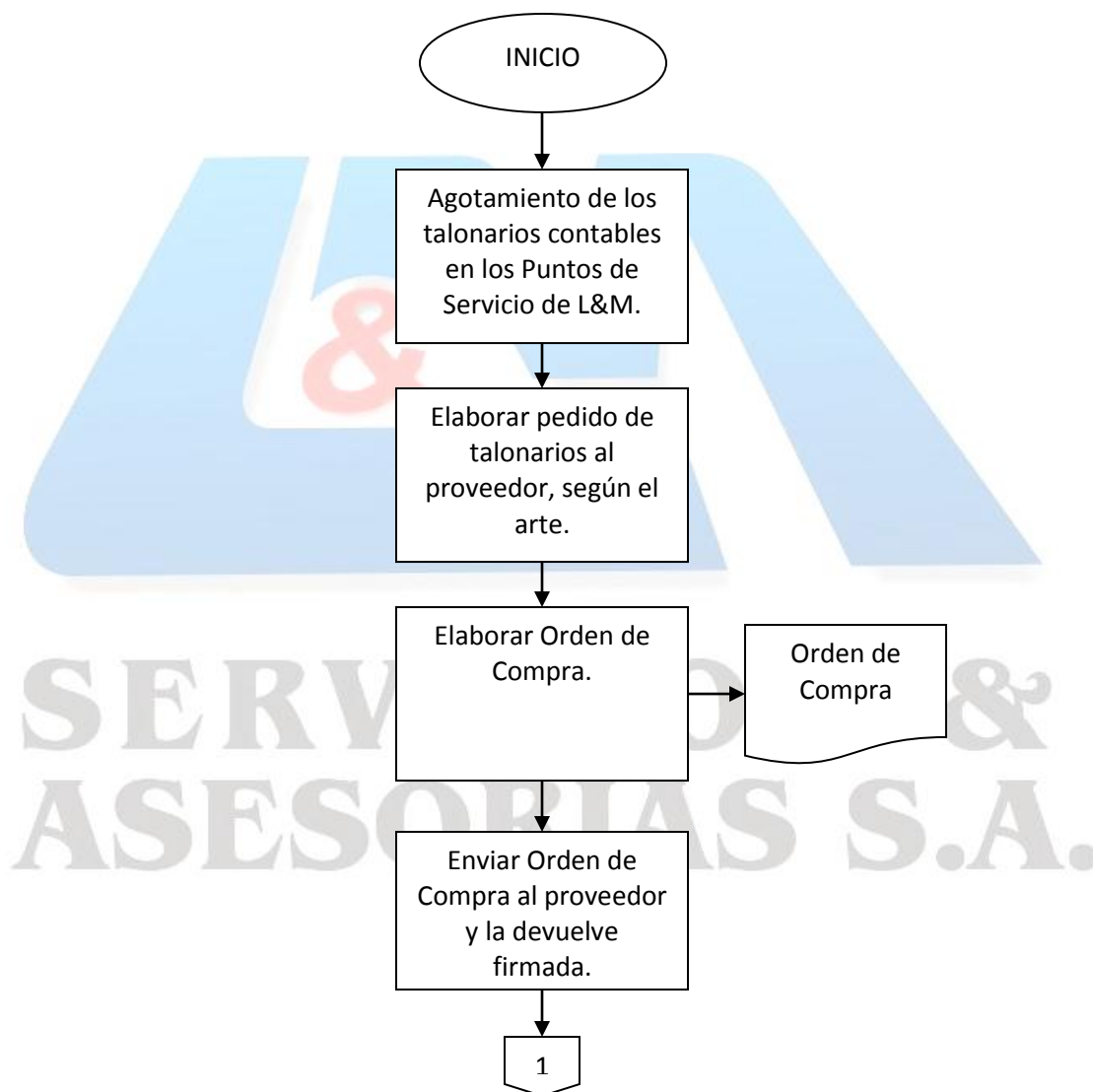
ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: PEDIDOS DE PAPELERIA</b>	Código: LO-PP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

### Solicitud de Realización de Talonarios Contables



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISÓ: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



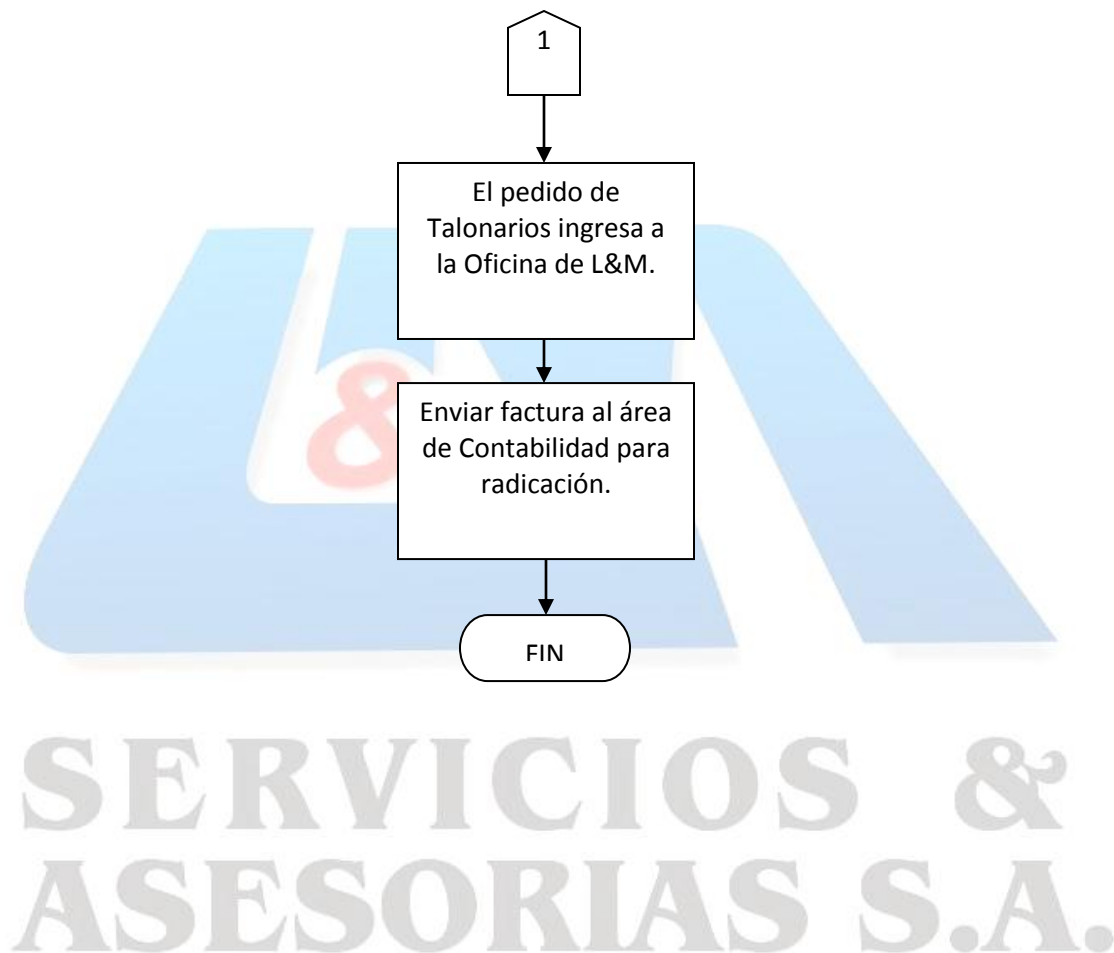
**NOMBRE: PEDIDOS DE PAPELERIA**

Código: LO-PP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año


Páginas:



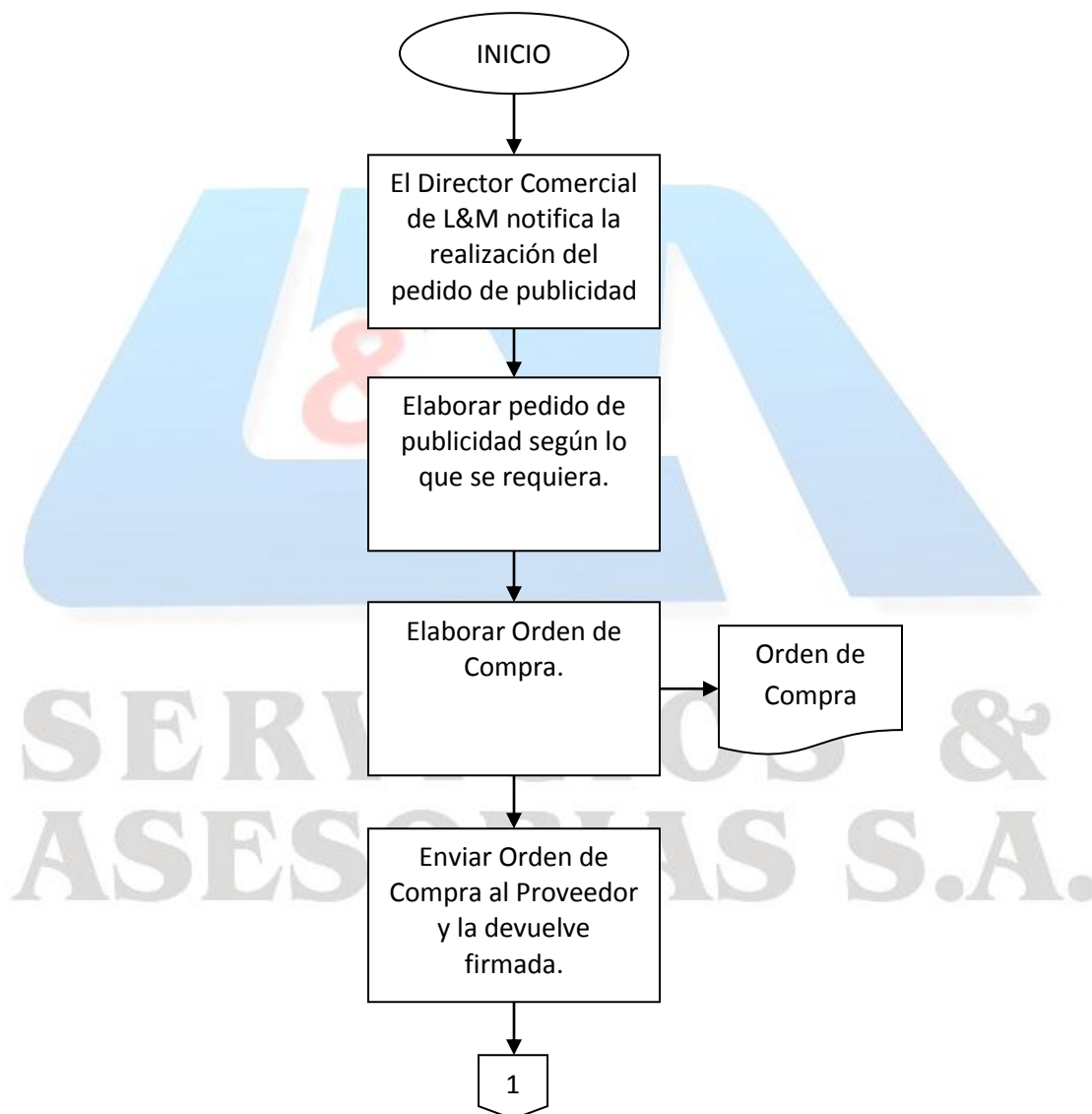
ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: PEDIDOS DE PAPELERIA</b>	Código: LO-PP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

### Solicitud de Pedidos de Publicidad



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

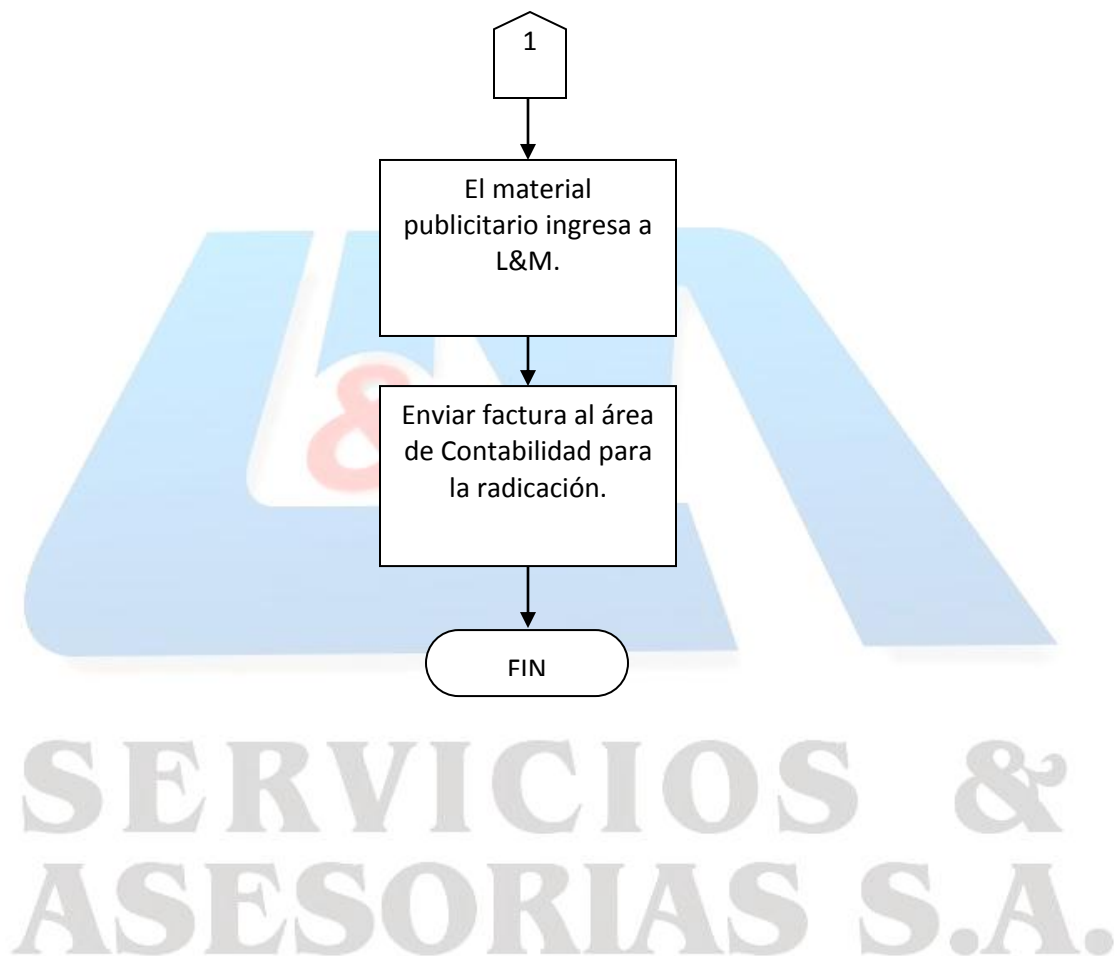
**NOMBRE: PEDIDOS DE PAPELERIA**

Código: LO-PP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:




ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: PEDIDOS DE PAPELERIA</b>	Código: LO-PP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Pedido de Facturación, Realización de Talonarios Contables y Pedido de Publicidad

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Pedido de facturación	A. Promediar el gasto de facturación de los 111 Puntos de Servicio.	Logística	Informe del Control de Gastos de Facturación.
	B. Buscar al proveedor para la elaboración de las facturas, cada vez que se requiera.	Logística	
	C. Realizar el pedido de facturación según las cantidades promedio.	Logística	
	D. Elaborar Orden de Compra.	Logística	Orden de Compra
	E. Enviar Orden de Compra al proveedor y la devuelve firmada.		
	F. El pedido de facturación ingresa a L&M.	Logística	
	G. Enviar factura al área de Contabilidad para	Logística	

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**NOMBRE: PEDIDOS DE PAPELERIA**

Código: LO-PP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

	radicación.		
Realización de talonarios contables	A. Agotamiento de los talonarios contables en los Puntos de Servicio de L&M.	Logística	
	B. Elaborar pedido de talonarios al proveedor según el arte.	Logística	
	C. Elaborar Orden de Compra.	Logística	Orden de Compra
	D. Enviar Orden de Compra al proveedor y este la devuelve firmada.	Logística	
	E. El pedido de talonarios ingresa a la oficina de L&M.	Logística	
	F. Enviar factura al área de Contabilidad para la radicación.	Logística	
Pedido de Publicidad	A. El Director Comercial y de Logística de L&M, notifica la realización del pedido de publicidad.	Logística	
	B. Elaborar pedido de publicidad	Logística	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA****NOMBRE: PEDIDOS DE PAPELERIA**

Código: LO-PP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

	según lo que se requiera.		
	C. Elaborar Orden de Compra	Logística	Orden de Compra
	D. Enviar Orden de Compra al proveedor y este la devuelve firmada.	Logística	
	E. El material publicitario ingresa a L&M.	Logística	
	F. Enviar factura al área de Contabilidad para Radicación.	Logística	

**7. PROCESOS RELACIONADOS**

No hay procesos relacionados con el Pedido de Facturas.

**8. FORMATOS**

<b>Código</b>	<b>Formato</b>	<b>Encargado</b>
	Informe del Control de Gastos de Facturación	Logística
	Orden de Compra	Logística


**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

- Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: PEDIDOS DE PAPELERIA</b>	Código: LO-PP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 10. ANEXOS


**ANEXO 1:** Informe del Control de Gastos del Facturación

**ANEXO 2:** Orden de Compra



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANTENIMIENTO</b>	Código: LO-M-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades necesarias a seguir, para garantizar un buen Mantenimiento en las Líneas Telefónicas e Internet de los Puntos de Servicio de L&M Servicios & Asesorías S.A., cuando se presenten inconvenientes, con el objetivo de que la reparación se realice de una manera efectiva.

## 2. ALCANCE

El Mantenimiento aplica para toda la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A., e inicia cuando se presentan fallas en las líneas telefónicas e internet y en áreas locativas, y finaliza, hasta cuando el inconveniente ha sido reparado.

## 3. DEFINICIONES

**Mantenimiento de Líneas Telefónicas:** Es cuando se requiere hacer una reparación del servicio de líneas telefónicas debido a que se presentan daños como transferencias o porque el servicio no se presta adecuadamente.

**Daños Locativos:** Hace referencia a los daños que se presentan en las instalaciones de la empresa como lo son en el aire acondicionado, puertas, ventanas, baños, etc.


**Número de Caso:** Es un código asignado por la empresa prestadora del servicio, para identificar el problema o inconveniente que requiere solución, esto con el fin de llevar un control de los casos y poder brindarle información oportuna al cliente.

## 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

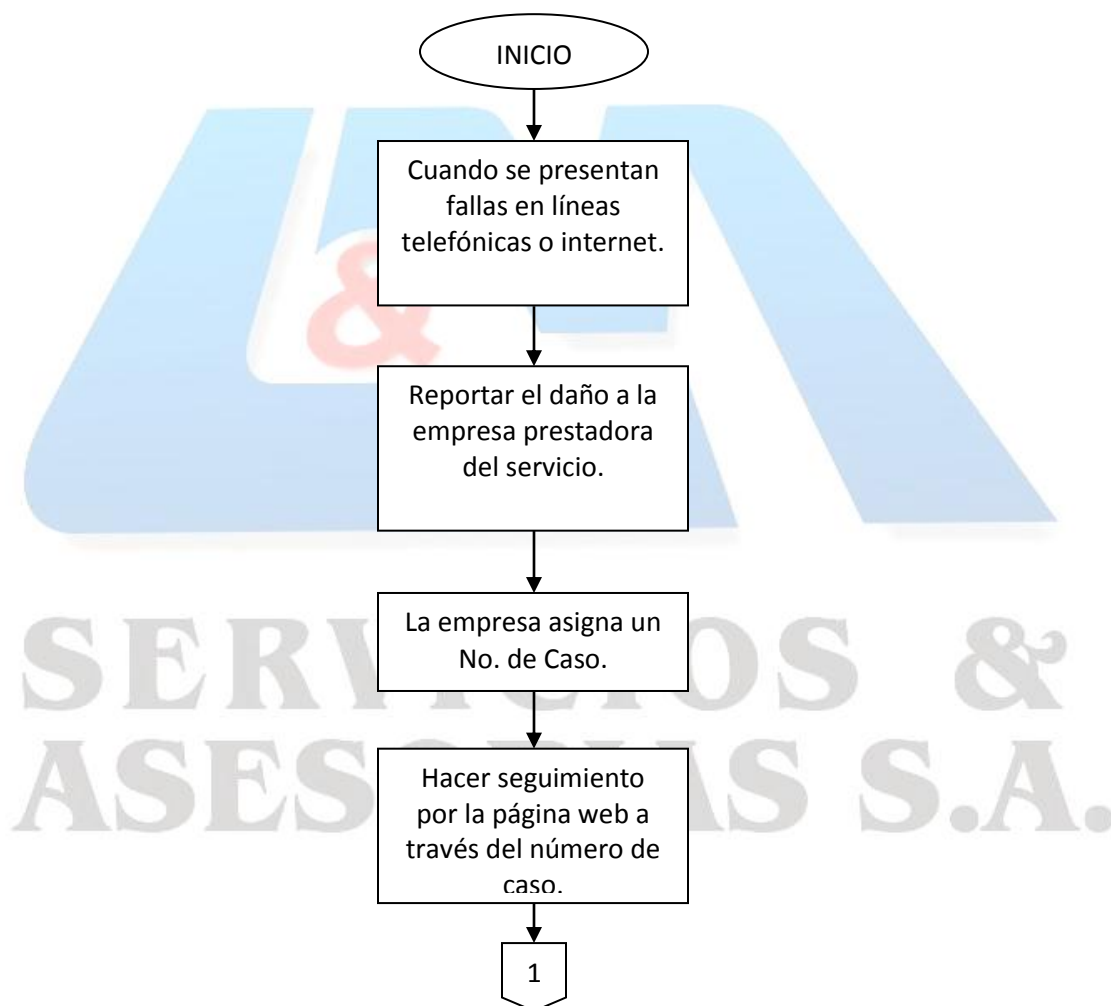
No hay políticas relacionadas al Mantenimiento.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANTENIMIENTO</b>	Código: LO-M-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Fallas en Telefonía IP e Internet



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



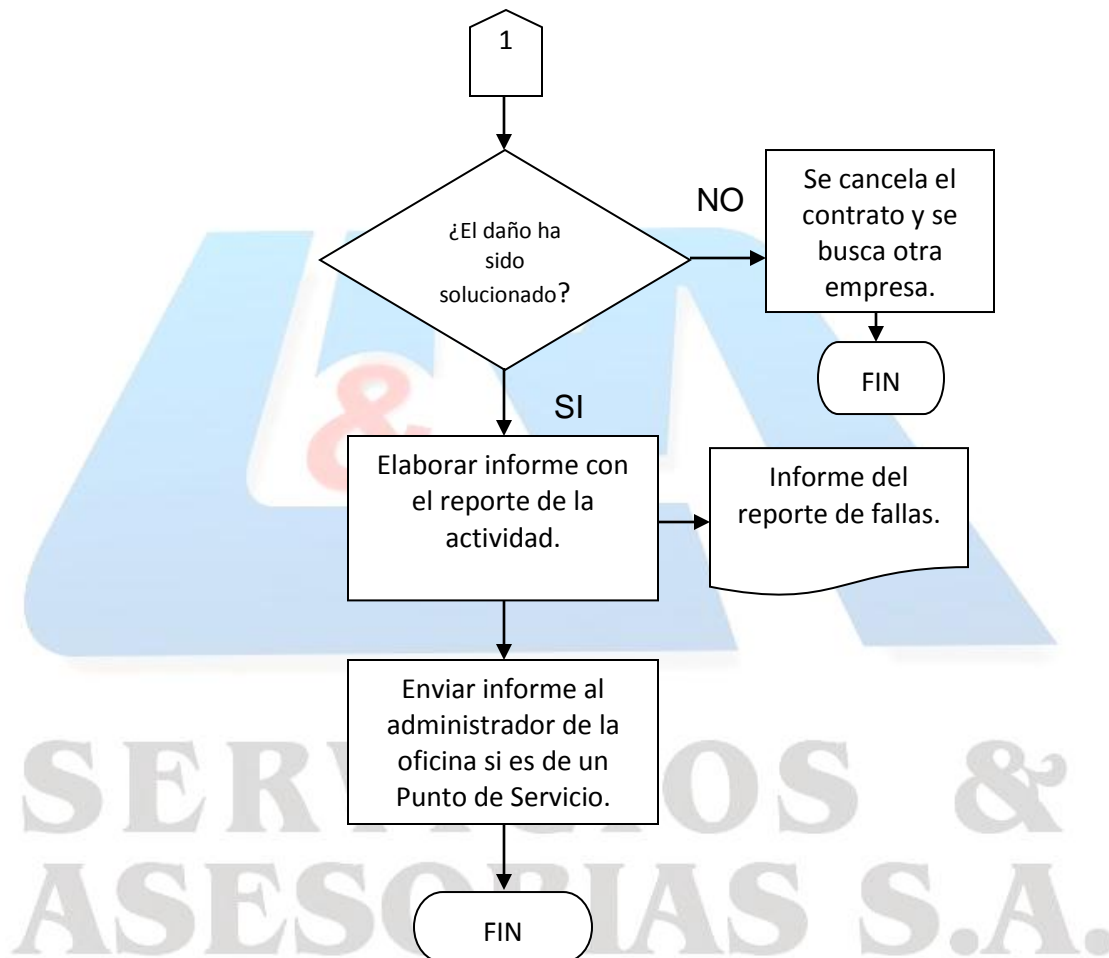
**NOMBRE: MANTENIMIENTO**

Código: LO-M-MP-05

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año


Páginas:



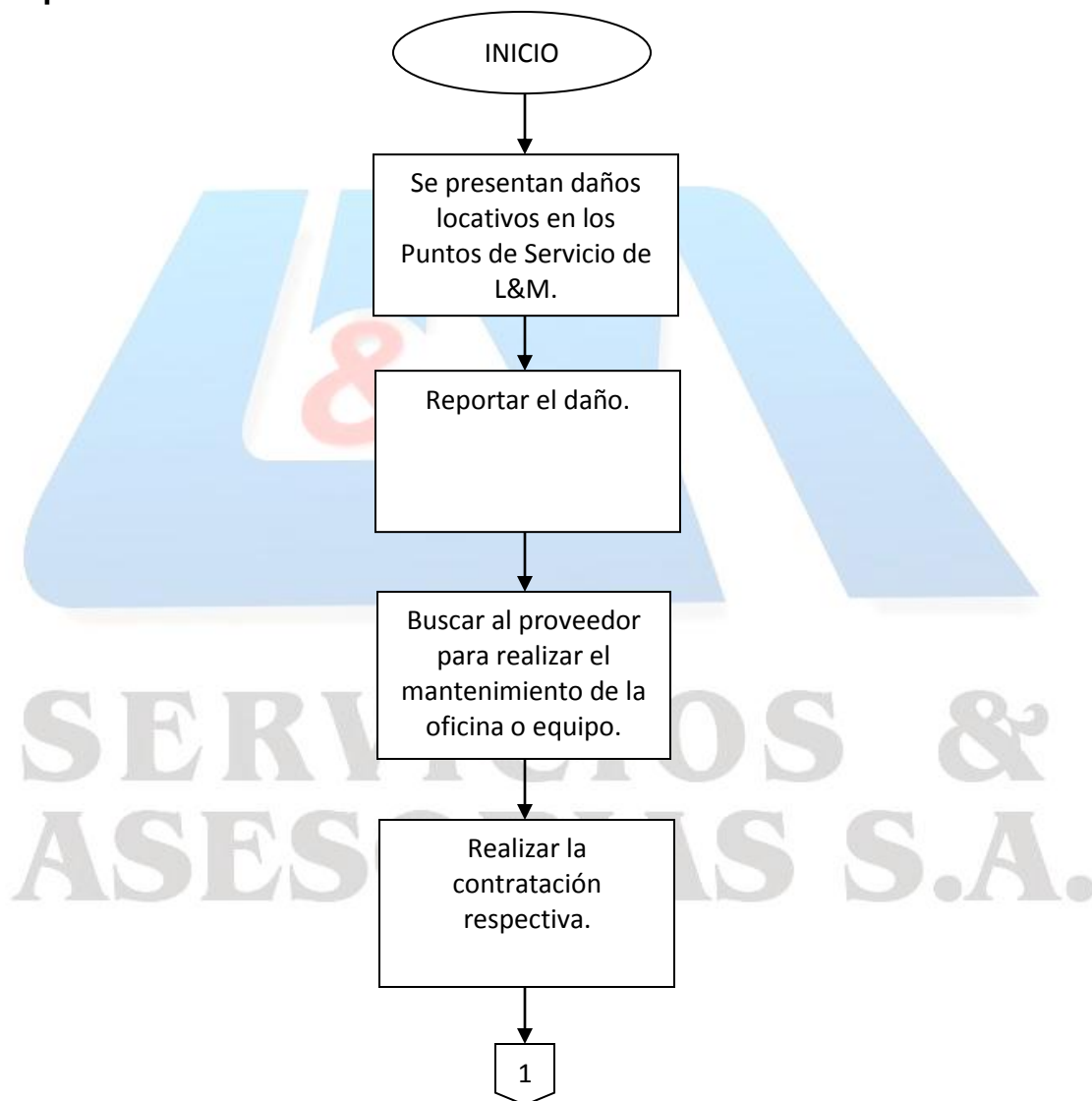
ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANTENIMIENTO</b>	Código: LO-M-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

### Recepción de Daños Locativos



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



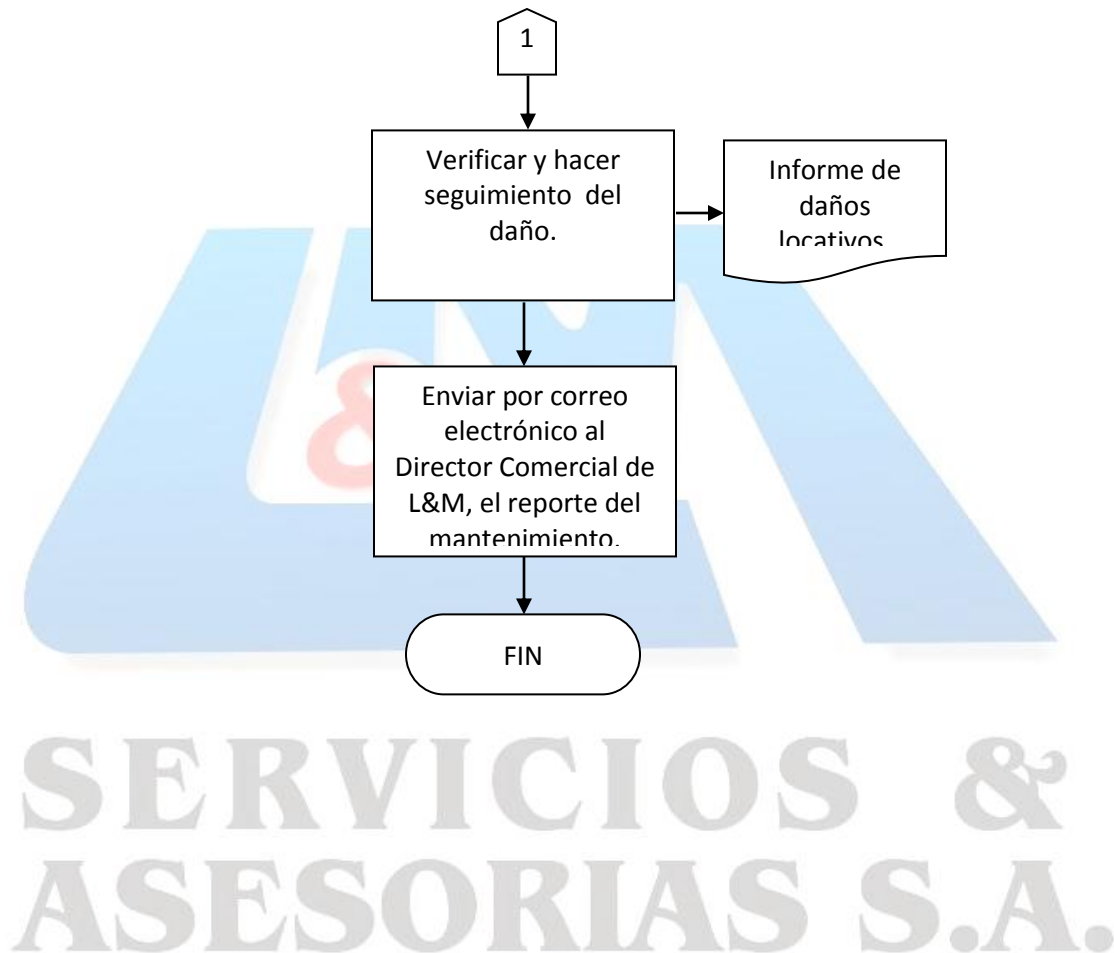
**NOMBRE: MANTENIMIENTO**

Código: LO-M-MP-05

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:




ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANTENIMIENTO</b>	Código: LO-M-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Fallas en Telefonía IP e Internet y Recepción de Daños Locativos

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Fallas en Telefonía IP e Internet	A. Cuando se presentan fallas en líneas telefónicas e internet.	Logística	
	B. Reportar el daño a la empresa prestadora del servicio de internet o telefonía según corresponda.	Logística	
	C. La empresa prestadora del servicio asigna un Número de Caso.	Logística	
	D. Hacer seguimiento a través de la página web mediante el No. de Caso.	Logística	
	E. ¿El daño ha sido solucionado?	Logística	
	F. Elaborar informe con el reporte de la actividad, de lo contrario se	Logística	Informe del Reporte de Fallas.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**NOMBRE: MANTENIMIENTO**

Código: LO-M-MP-05

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año


Páginas:

Recepción de Daños Locativos	cancela el contrato y se busca otra empresa.		
	G. Enviar informe al administrador de la oficina si es Dependiente.	Logística	
	A. Cuando se presentan daños locativos en las oficinas de L&M.	Logística	
	B. Reportar el daño.	Logística	
	C. Buscar al proveedor para que realice el respectivo mantenimiento de la oficina o del equipo.	Logística	
	D. Realizar la contratación respectiva.	Logística	
	E. Verificar y hacer seguimiento para determinar si el daño ha sido reparado.	Logística	
	F. Enviar por correo electrónico al Director Comercial de L&M, el reporte de la actividad.	Logística	Informe de Daños Locativos.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANTENIMIENTO</b>	Código: LO-M-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

Contrato y cancelación de servicios de telecomunicaciones e internet

## 8. FORMATOS

Código	Formato	Registro
	Informe del Reporte de Fallas	Logística
	Informe de Daños Locativos	Logística

## 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

Políticas Internas del Área de Logística

## 10. ANEXOS


**ANEXO 1:** Informe del Reporte de Fallas

**ANEXO 2:** Informe de Daños Locativos

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
	<b>NOMBRE: CONTRATACION Y CANCELACION DE TELECOMUNICACIONES E INTERNET</b>	Código: LO-CCTI-MP-06
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a realizar en la Contratación y Cancelación de los Servicios de Telecomunicaciones e Internet para los Puntos de Servicio de L&M Servicios & Asesorías S.A., con el fin de que la contratación se realice de una manera efectiva cumpliendo con todos los requisitos, y así mismo, la cancelación cumpla con todas las exigencias de la empresa prestadora del servicio para evitar inconvenientes.

## 2. ALCANCE

La Contratación y Cancelación de los Servicios de Telecomunicaciones e Internet, inicia cuando se realiza la contratación del servicio debido a la apertura de un nuevo Punto de Servicio hasta cuando se requiere cancelar la contratación de los servicios adquiridos.

## 3. DEFINICIONES

**Telecomunicaciones:** Es una técnica que consiste en la transmisión de un mensaje desde un punto hacia otro, usualmente con la característica adicional de ser bidireccional. La telefonía, la radio, latelevisión y la transmisión de datos a través de computadoras son parte del sector de las telecomunicaciones.


**Cotización:** Es un formato o documento que permite enviar una propuesta del valor de los productos o servicios que se ofrecen a un cliente.

## 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

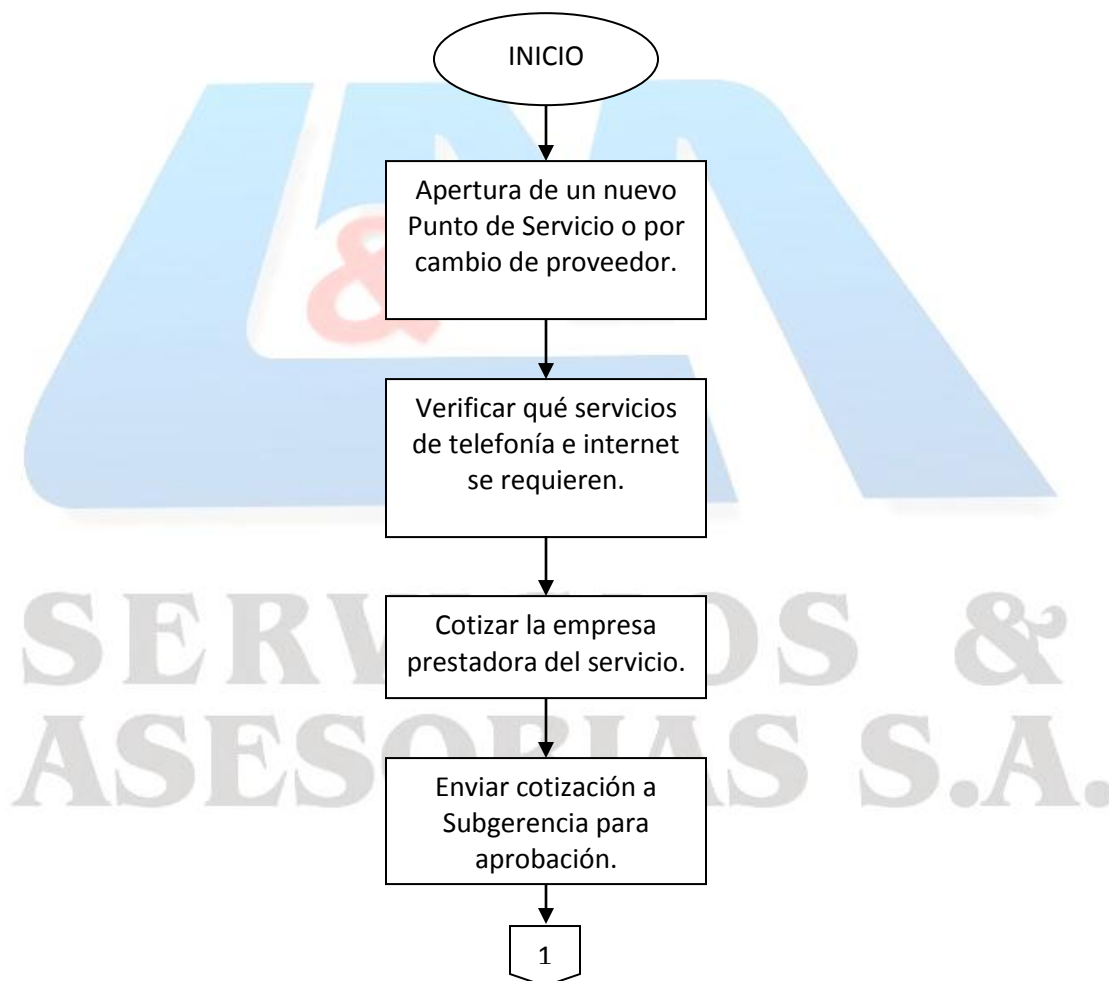
No existen políticas relacionadas a la Contratación y Cancelación de Servicios de Telecomunicaciones e Internet.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTRATACION Y CANCELACION DE TELECOMUNICACIONES E INTERNET</b>	Código: LO-CCTI-MP-06
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Contratación del Servicio de Telecomunicaciones e Internet



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



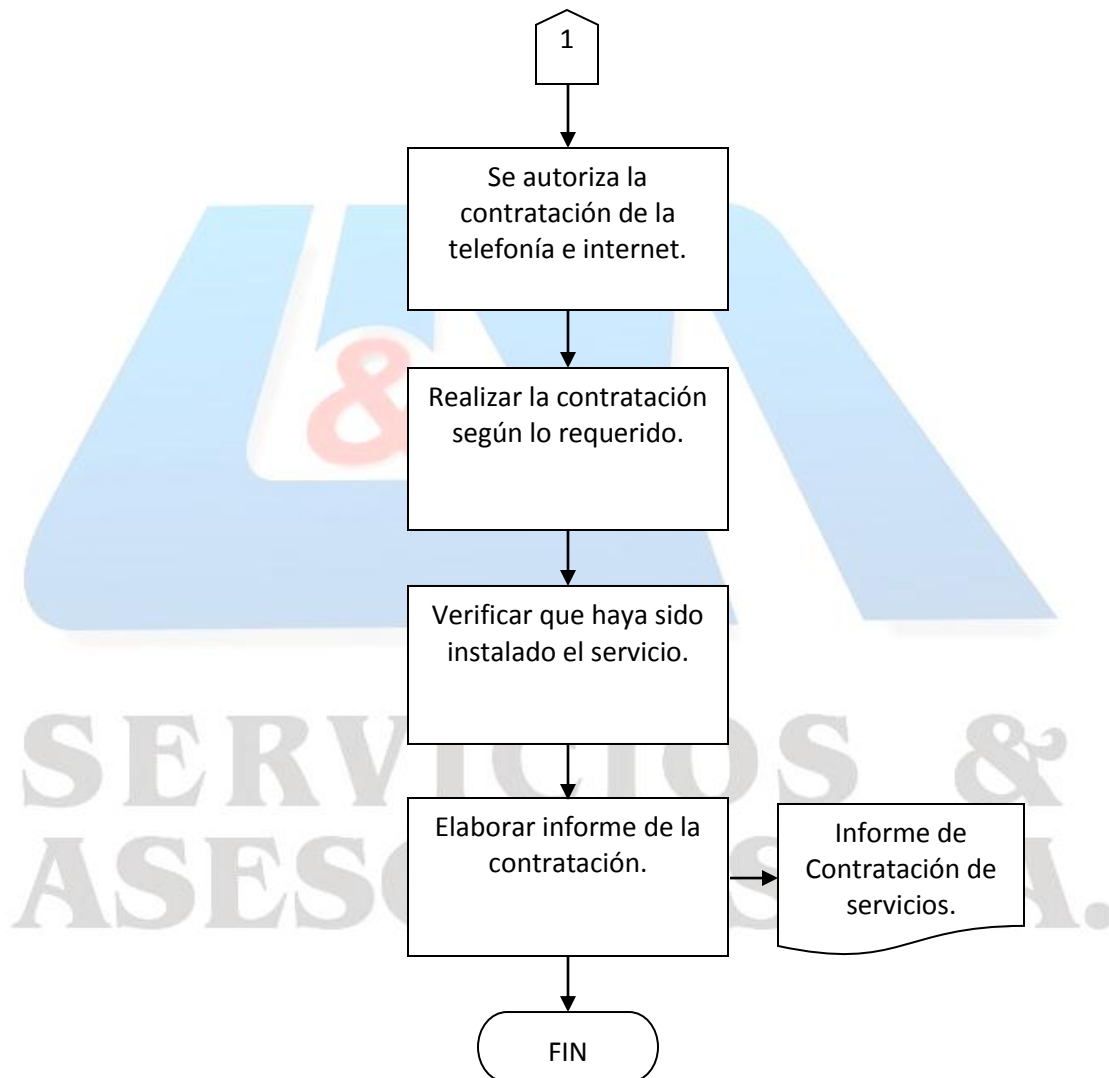
### NOMBRE: CONTRATACION Y CANCELACION DE TELECOMUNICACIONES E INTERNET

Código: LO-CCTI-MP-06

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año


Páginas:



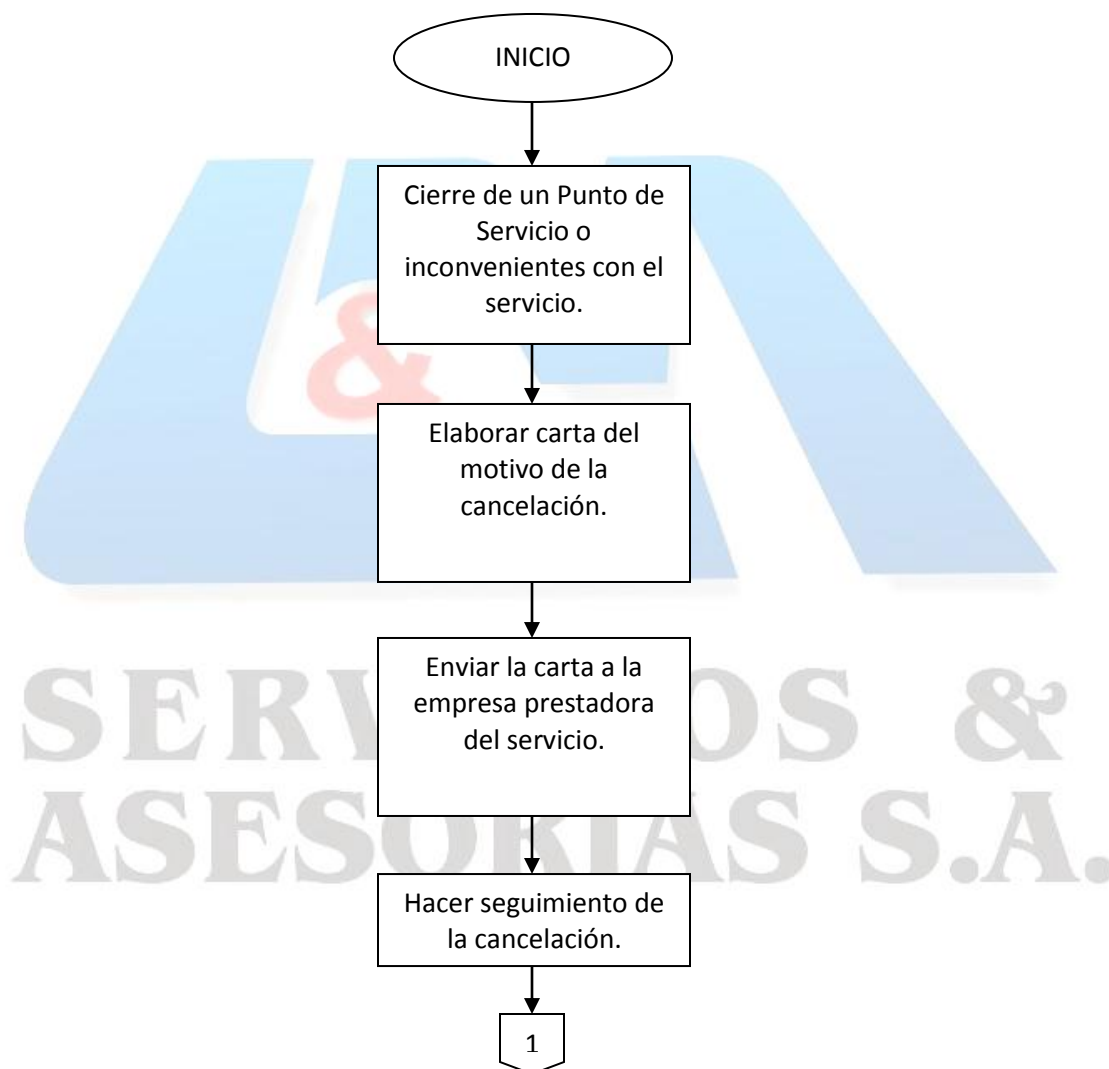
ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTRATACION Y CANCELACION DE TELECOMUNICACIONES E INTERNET</b>	Código: LO-CCTI-MP-06
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

### Cancelación de los Contratos de Servicios de Telefonía e Internet



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



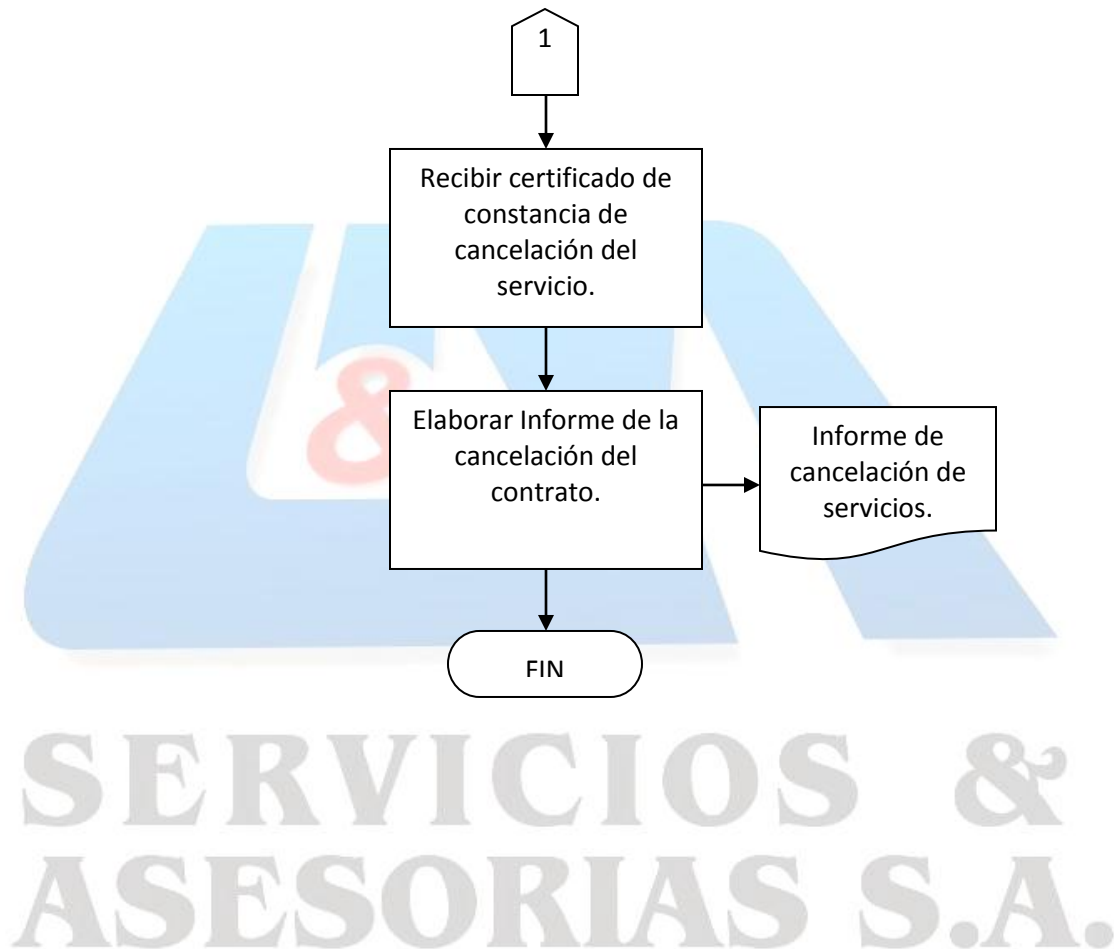
**NOMBRE: CONTRATACION Y CANCELACION DE  
TELECOMUNICACIONES E INTERNET**

Código: LO-CCTI-MP-06

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:




ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTRATACION Y CANCELACION DE TELECOMUNICACIONES E INTERNET</b>	Código: LO-CCTI-MP-06
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Contratación y Cancelación de Servicios de Telecomunicaciones e Internet

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Contratación del Servicio de Telecomunicaciones e Internet	A. Inicia cuando se realiza la apertura de un nuevo Punto de Servicio o por cambio de proveedor.	Logística	
	B. Verificar que servicios de telefonía e internet se requieren.	Logística	
	C. Cotizar la empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones e internet.	Logística	
	D. Enviar cotización a Subgerencia para la aprobación.	Logística	
	E. Subgerencia autoriza la contratación del servicio de telefonía e internet.	Logística	
	F. Realizar la contratación según lo requerido.	Logística	

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



## NOMBRE: CONTRATACION Y CANCELACION DE TELECOMUNICACIONES E INTERNET

Código: LO-CCTI-MP-06

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

	G. Verificar que haya sido instalado el servicio.	Logística	
	H. Elaborar informe de la contratación.	Logística	Informe de la Contratación del servicio.
Cancelación de los Contratos de Servicios de Telefonía e Internet	A. Inicia cuando se hace cierre del Punto de Servicio o por inconvenientes en el servicio.	Logística	
	B. Elaborar carta del motivo de la cancelación del servicio.	Logística	
	C. Enviar carta a la empresa prestadora del servicio.	Logística	
	D. Hacer seguimiento para verificar que efectivamente se haya realizado la cancelación.	Logística	
	E. Recibir certificado de constancia de cancelación del servicio.	Logística	
	F. Elaborar informe de la cancelación del contrato.	Logística	Informe de la Cancelación del servicio

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**NOMBRE: CONTRATACION Y CANCELACION DE  
TELECOMUNICACIONES E INTERNET**

Código: LO-CCTI-MP-06

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

### 7. PROCESOS RELACIONADOS

Mantenimiento de Líneas Telefónicas e Internet

### 8. FORMATOS

Código	Formato	Encargado
	Informe de la contratación del servicio	Logística
	Informe de la cancelación del servicio.	Logística

### 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A.

### 10. ANEXOS

**ANEXO 1:** Informe de la Contratación del Servicio


**ANEXO 2:** Informe de la Cancelación del Servicio

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS</b>	Código: LO-CGP-MP-07
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en lo concerniente al Control de Giros Pagos, con el fin de que la recolección de las actas y los soportes de Giros Pagos se realicen de una manera eficiente, para poder realizar mensualmente la auditoria de los Giros que se pagaron durante el mes en L&M Servicios & Asesorías S.A.

## 2. ALCANCE

El Control de Giros Pagos inicia cada mes, desde el momento en que los Puntos de Servicio envían las actas y los soportes de Giros Pagos, hasta cuando ya se ha realizado la correspondiente auditoria.

## 3. DEFINICIONES


**Giro Postal:** Los Servicios Postales son todas las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través del Operador Oficial 4/72. Dentro de los servicios administrados por el operador postal se encuentran los SERVICIOS POSTALES DE PAGO, modalidad mediante la cual se ordena el envío de dinero en el territorio nacional a personas naturales o jurídicas por mandato de los remitentes.

**Acta:** Documento en donde se registran los giros pagos del mes para poder llevar un control de todos los movimientos.

**Soporte de Giros Pagos:** Es un documento o factura que se emite como constancia de que se pagó un giro, para poder llevar un soporte de los pagos del mes.

**Auditoría:** Es una actividad profesional con el fin de hacer seguimiento y control de diferentes eventualidades e información en una empresa para garantizar su veracidad.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <p><b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b></p>	<p><b>NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS</b></p>	Código: LO-CGP-MP-07
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES


##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

- No existen políticas del Control de Giros Pagos



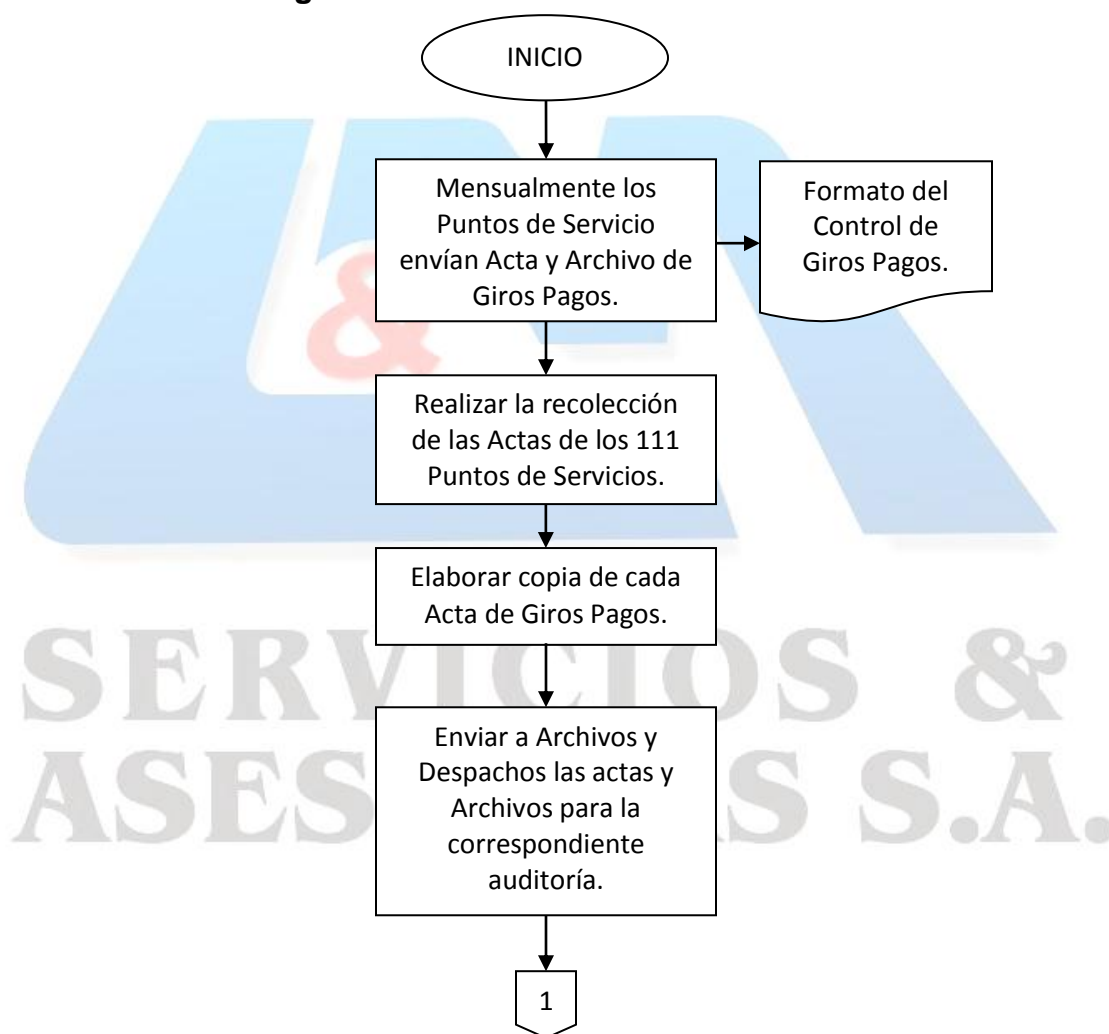
ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS</b>	Código: LO-CGP-MP-07
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Auditoria de Giros Pagos



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

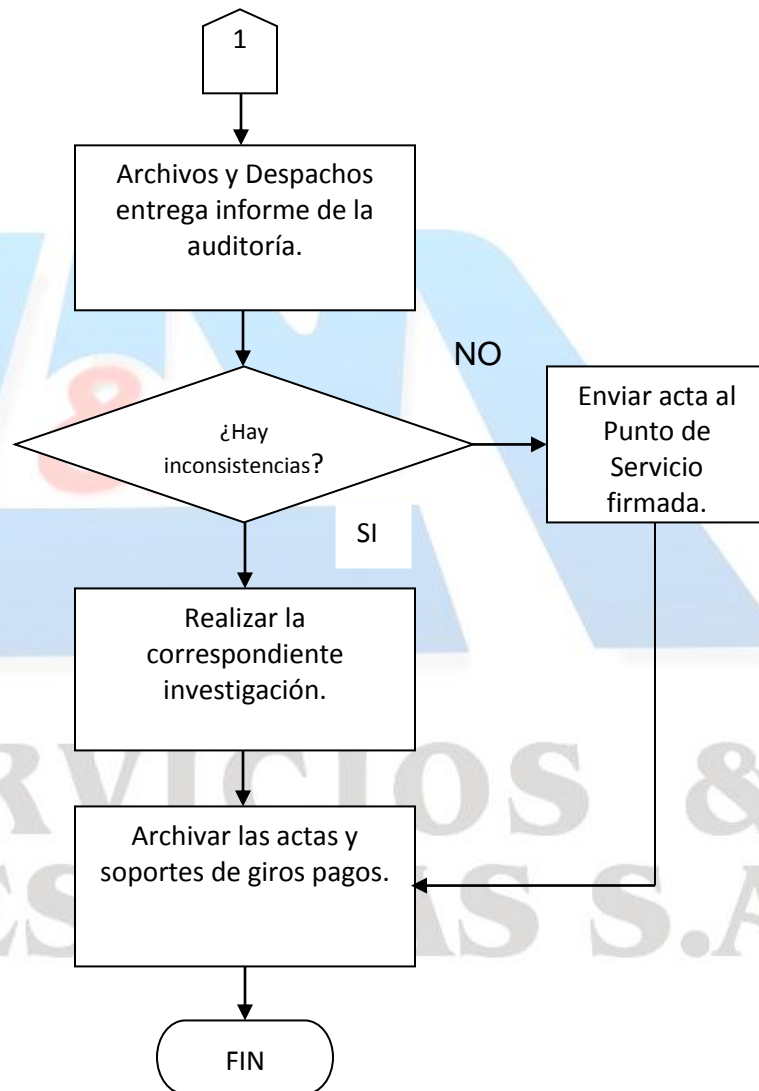
### NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS

Código: LO-CGP-MP-07

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA****NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS**

Código: LO-CGP-MP-07

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

**6. PROCEDIMIENTOS****Control de Giros Pagos**

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Control de Giros Pagos	A. Inicia mensualmente cuando los Puntos de Servicio envían actas y soportes de Giros Pagos.	Logística	Formato del Control de Giros Pagos
	B. Realizar la recolección de las actas de las 111 oficinas.	Logística	
	C. Elaborar copia de cada acta de Giros Pagos	Logística	
	D. Enviar a Archivos y Despachos las actas y soportes de todos los giros pagos para su correspondiente auditoria.	Logística y Archivos y Despachos	
	E. Archivos y Despachos entrega informe de la auditoria.	Logística y Archivos y Despachos	
	F. ¿Hay inconsistencias?, si no es así enviar	Logística	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA****NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS**

Código: LO-CGP-MP-07

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

acta a al Punto de  
Servicio firmada.G. Realizar la  
correspondiente  
investigación.

Logística

H. Archivar las  
actas y soportes  
de los giros pagos.

Logística

**7. PROCESOS RELACIONADOS**

No existen procesos relacionados

**8. FORMATOS**

Código	Formato	Encargado
	Formato del Control de Giros Pagos	Archivos y Despachos y Logística

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

- Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A.


**10. ANEXOS****ANEXO 1:** Formato del Control de Giros Pagos

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: INVENTARIO DE SUMINISTROS OFICINA CALI</b>	Código: LO- IS-MP-08
		Versión: 01
		Vigente desde: /11/2011
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en la realización del Inventario de Suministros, con el fin de que se lleven de una manera eficiente para poder controlar los activos fijos e insumos que adquiere L&M Servicios & Asesorías S.A.

## 2. ALCANCE

El Inventario de Suministros aplica para toda la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A. e inicia con la necesidad de hacer el inventario, y finaliza cuando este ya ha sido registrado y realizado con su correspondiente ubicación.

## 3. DEFINICIONES

**Inventario de Suministro:** Hacen referencia a las actividades de conteo y verificación de los elementos de oficina que actualmente posee una empresa, para después ser distribuidos a los empleados para la ejecución de sus labores.


**Activo Fijo:** Es aquel activo que no está destinado para ser comercializado, sino para ser utilizado por la empresa. Por lo general, el activo fijo es aquel que hace parte de la propiedad, planta y quipo, como son los automóviles, maquinaria, edificios, muebles, terrenos, equipos de cómputo, etc.

## 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

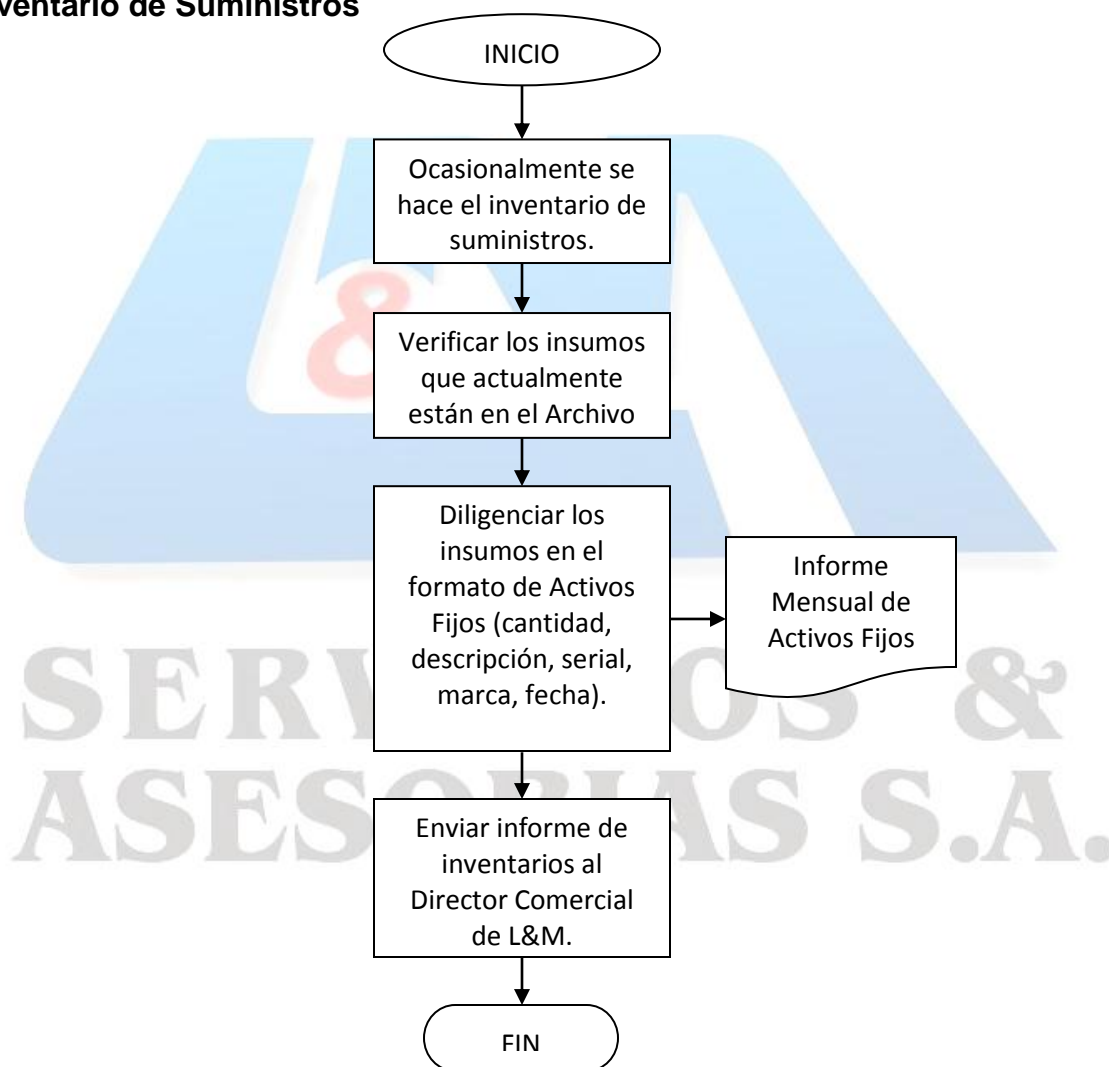
No existen políticas relacionadas al Inventario de Suministros.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: INVENTARIO DE SUMINISTROS OFICINA CALI</b>	Código: LO- IS-MP-08
		Versión: 01
		Vigente desde: /11/2011
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Inventario de Suministros



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISÓ: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: INVENTARIO DE SUMINISTROS OFICINA CALI</b>	Código: LO- IS-MP-08
		Versión: 01
		Vigente desde: /11/2011
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS


### Inventario de Suministros

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Inventario de Suministros	A. Ocasionalmente se hace el inventario de suministros.	Logística	
	B. Verificar los insumos que actualmente están en el archivo, este se encuentra en la Oficina Principal de L&M.	Logística	
	C. Diligenciar los insumos en el formato de Activos Fijos (cantidad, descripción, serial, marca, fecha).	Logística	Informe Mensual de Activos Fijos
	D. Enviar informe de Inventario de Suministros al Director Comercial de L&M.	Logística	

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

No hay procesos relacionados al Inventario de Suministros

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOGISTICA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: INVENTARIO DE SUMINISTROS OFICINA CALI</b>	Código: LO- IS-MP-08
		Versión: 01
		Vigente desde: /11/2011
		Páginas:

## 8. FORMATOS

Código	Formato	Responsable
	Informe Mensual de Activos Fijos	Logística

## 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A.


## 10. ANEXOS

**ANEXO 1:** Informe Mensual de Activos Fijos

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

	DESCRIPCIÓN PROCESO: ARCHIVOS Y DESPACHOS				Código: AD-C-01
					Fecha Actualización: Febrero 28 de 2012
OBJETIVO: Brindar apoyo en el control de los giros pagos enviados por los puntos de servicio verificando la información, y contribuye, en la distribución oportuna de las encomiendas y demás requerimientos solicitados, además de velar por el buen estado de la bodega principal Cali.					
Líder del Proceso: Coordinación de Archivos y Despachos			Equipo de Apoyo: Auxiliar de Archivos y Despachos, Auxiliar de Logística y Secretaria.		
			Aprobó: Equipo de Calidad		
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Coordinación de Encomiendas					
Logística	Acta de entrega	H	Embalaje y despacho de encomiendas	Guía de envío	Empresa transportadora de encomiendas
Archivos y Despachos	Reporte chat corporativo	V	Auditoría de encomiendas en caso de presentarse algún inconveniente	Reporte de la situación	* Empresa transportadora de encomiendas Puntos de Servicio
Coordinación de Mensajería					
* Presidencia * Gerencia * Subgerencia * Gestión Humana	Documentos varios	H	Ruta de recolección y entrega de mensajería	Planilla de mensajería	* Presidencia * Gerencia * Subgerencia * Gestión Humana
*Presidencia *Gerencia *Subgerencia *Gestión Humana	Documentos a radicar	H	Diligencias de afiliación, consignaciones bancarias, pago de recibos de servicios públicos de L&M S.A. y radicación de documentación	* Factura * Consignaciones Documentos	*Presidencia *Gerencia *Subgerencia *Gestión Humana
Coordinación de Suministros					
Dirección Comercial	Cotización	H	Compra de insumos de la oficina principal Cali	Factura de compra	Contabilidad
Sistemas	Reporte chat corporativo	HV	Almacenamiento y entrega de equipos	Acta de entrega	Sistemas
Auxiliar de Gestión Humana	Reporte chat corporativo	HV	Entrega y almacenamiento de uniformes	Acta de entrega	Gestión Humana
Control de Giros Pagos					
Funcionarios operativos de L&M S.A.	Reporte chat corporativo	V	Búsqueda y entrega de Giros	Formato entrega de giros	Archivos y Despachos
Puntos de Servicio de L&M S.A.	Acta de entrega de archivo giros pagos	V	Auditoría giros pagos	Formato control de giros	Gerencia
Reparaciones Locativas					
Logística	-	H	Reparación de daños en la oficina Cali	Formato reparación de daños	Logística
DOCUMENTOS Y REGISTROS		RECURSOS		COMUNICACIONES	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS
Listado Maestro de Documentos		Instalaciones locativas		Correo Corporativo	Sistema de Gestión de Calidad
		Computadores y telecomunicaciones		Chat Corporativo 24im	
		Equipos de oficina		Telefonía IP	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS****NOMBRE: COORDINACION DE ENCOMIENDAS**

Código: AD-CE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

**1. OBJETIVO**

Describir los pasos a seguir en la Coordinación de Encomiendas en cuanto a el Embalaje y Despacho, con el fin de garantizar que el envío se realice de una manera rápida y eficiente por parte de L&M Servicios & Asesorías S.A, protegiéndola de factores como demoras, pérdidas, daños, etc.

**2. ALCANCE**

La Coordinación de Encomiendas aplica desde el momento en que se despacha la mercancía o mensajería, hasta cuando se procede a realizar la auditoria de la encomienda para verificar que no se presenten demoras.

**3. DEFINICIONES**

**Encomienda:** Servicio obligatorio que permite hacer envíos de paquetería y mercancías a todo el territorio nacional y alrededor del mundo.

**Embalaje:** Son todos los materiales, procedimientos y métodos que sirven para acondicionar, presentar, manipular, almacenar, conservar y transportar una mercancía para que llegue en buen estado a su destino.

**Despacho:** Es el proceso mediante el cual se envían las encomiendas (mercancías) o mensajerías por medio del transporte terrestre, aéreo o marítimo a algún lugar de destino.

**Logística:** Proceso de proyectar, implementar y controlar un flujo de materia prima, inventario en proceso, productos terminados e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo de una forma eficiente y lo más económica posible, con el propósito de cumplir con los requerimientos del cliente final.


**Rótulo:** Donde va la información del Destinatario y/o del Remitente.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS		
	NOMBRE: COORDINACION DE ENCOMIENDAS	Código: AD-CE-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 13/01/2012
		Páginas:

**Guía:** Documento que incluye los datos del remitente, destinatario y del envío como tal.

#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

##### Políticas Internas del Área de Logística – Función Archivo y Despachos

- El área de Logística determina que para efectos de optimización del tiempo de los colaboradores a cargo, los envíos se realizarán los días lunes, miércoles y sábados, con el fin de destinar los demás días a las otras actividades a desarrollar en sus respectivos cargos.
- Para minimizar la cantidad de envíos a realizar desde el área de Despachos y Mensajería el área de Logística coordinará con las demás áreas el despacho de documentos, sobres y paquetes, los funcionarios encargados de los envíos tienen como reglamentación el envío de grupos unificados de paquetes de las diferentes áreas, de ninguna manera se deberán hacer envíos aislados de paquetes sin autorización de Logística.
- En caso de requerirse el envío urgente de certificaciones a colaboradores que viven fuera de Cali y no existan más elementos que despachar, el envío se hará contra entrega, por lo tanto L&M S.A., no pagará el flete.
- Al momento de hacer envíos desde las oficinas remotas y desde la sede de Cali el despachador del paquete o sobre debe colocar en remitente, la razón social de la empresa: “L&M Servicios & Asesorías S.A.”, en caso de colocar datos diferentes, la persona deberá cancelar el valor del flete ya que las guías deben llenarse a nombre de la empresa para la correspondiente validación contable.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS****NOMBRE: COORDINACION DE ENCOMIENDAS**

Código: AD-CE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

- Para el despacho de documentos o paquetes prioritarios, se debe pedir autorización al área de Logística, con el fin de determinar la urgencia del envío y si amerita enviarlo fuera de los días reglamentados.
- Los funcionarios de Despachos y Mensajería están autorizados para el envío de los siguientes elementos: Papelería (Facturas, Talonarios Contables, Comprobante de Egreso, Nota Contable, Formato Giro Pago Manual), Equipos de Cómputo, Elementos de Computadores (Monitor, Teclado, Mouse, impresoras), Teléfono IP, Celulares, Diademas, Elementos de Publicidad, Rollos de fax, Cintas de Impresora, Huélleros, Sellos, Cajas de Seguridad y de Dinero, si se requiere enviar algo diferente a lo descrito se debe solicitar autorización a la Dirección Comercial y Logística.
- Si se autorizan otros elementos a los descritos anteriormente, estos se despacharan en el mismo envío si son de carácter prioritario, de lo contrario se deberá enviar en los días establecidos.

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: COORDINACION DE ENCOMIENDAS**

Código: AD-CE-MP-01

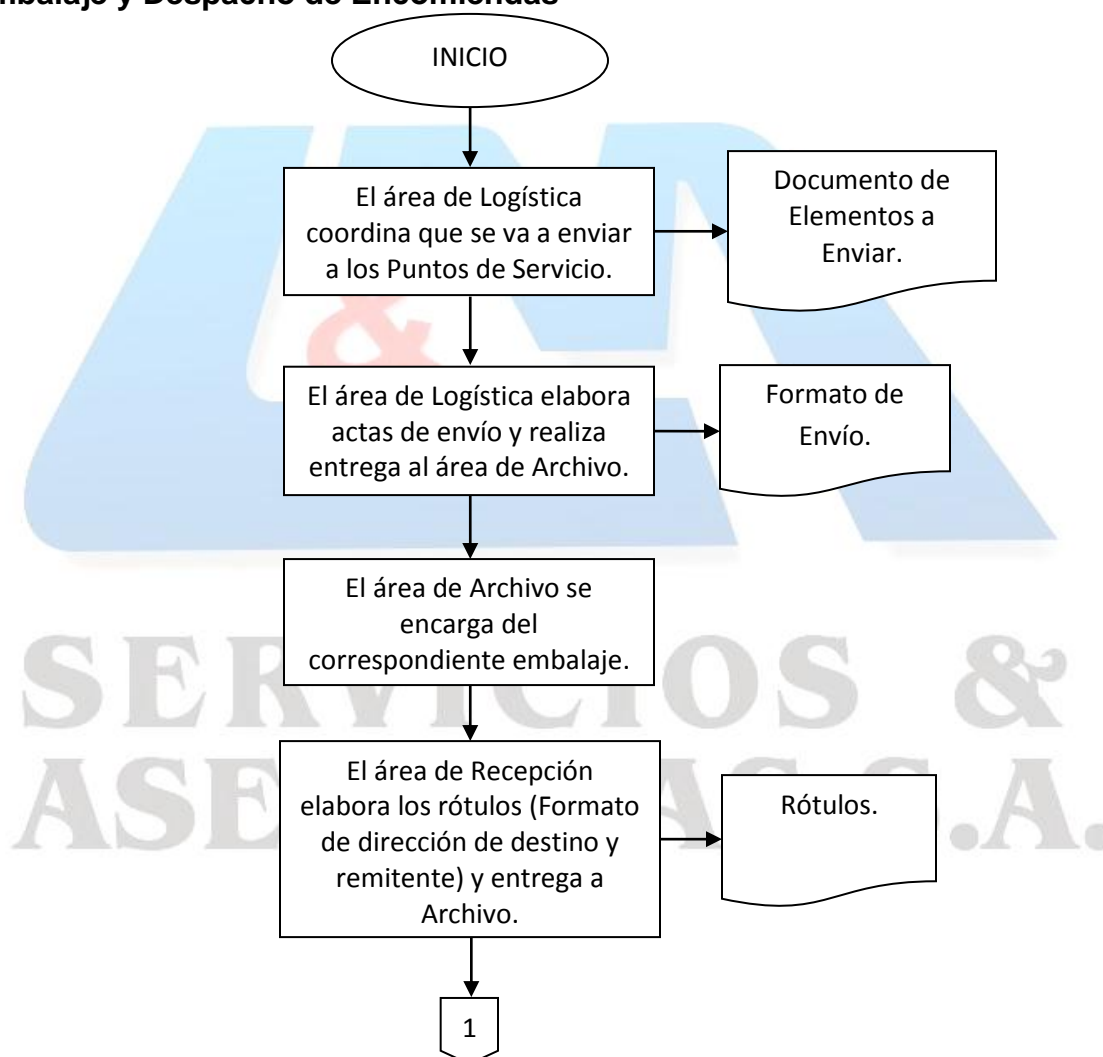
Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

### 5. DIAGRAMA DE FLUJO

#### Embalaje y Despacho de Encomiendas



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



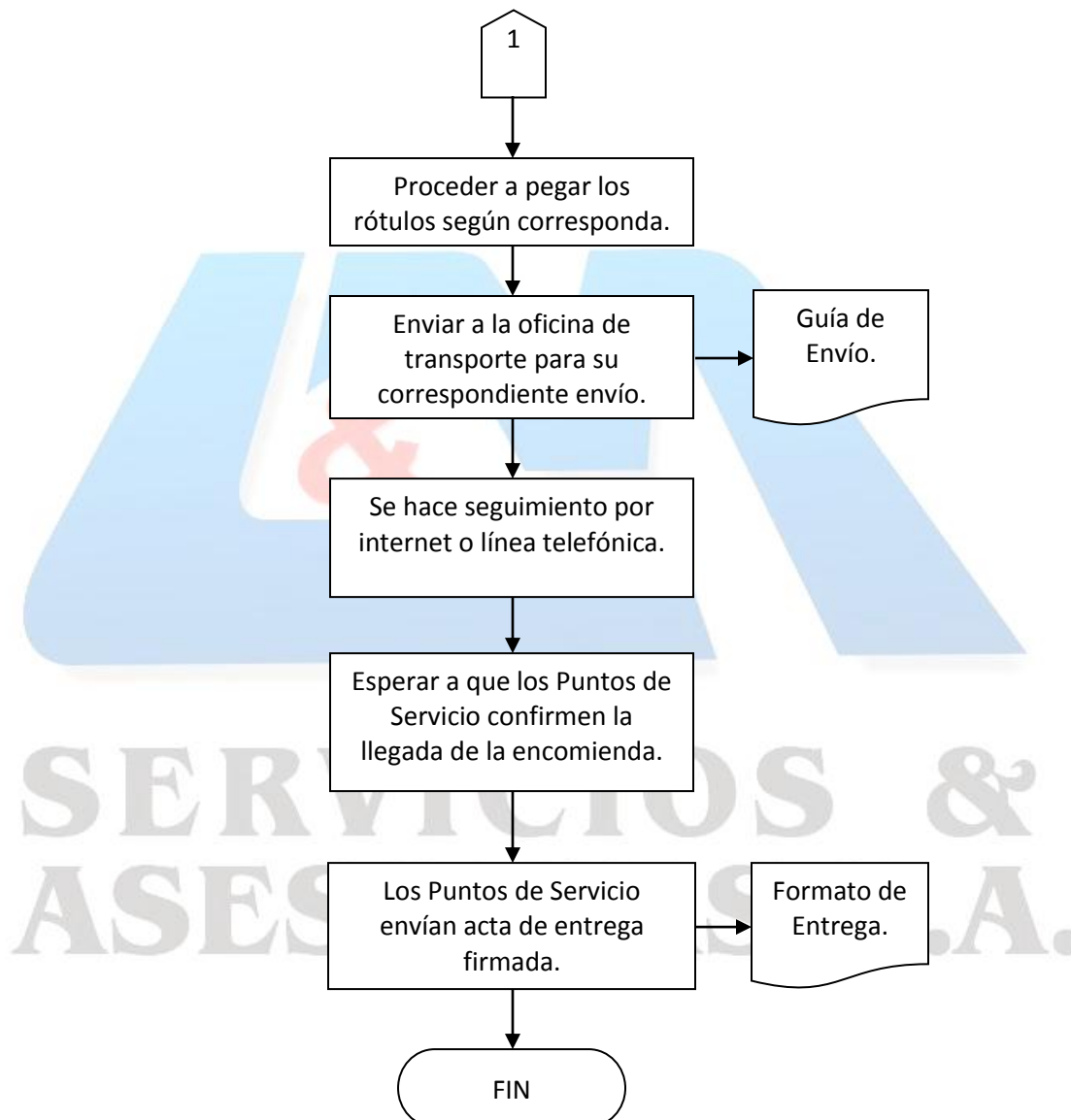
**NOMBRE: COORDINACION DE ENCOMIENDAS**

Código: AD-CE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: COORDINACION DE ENCOMIENDAS**

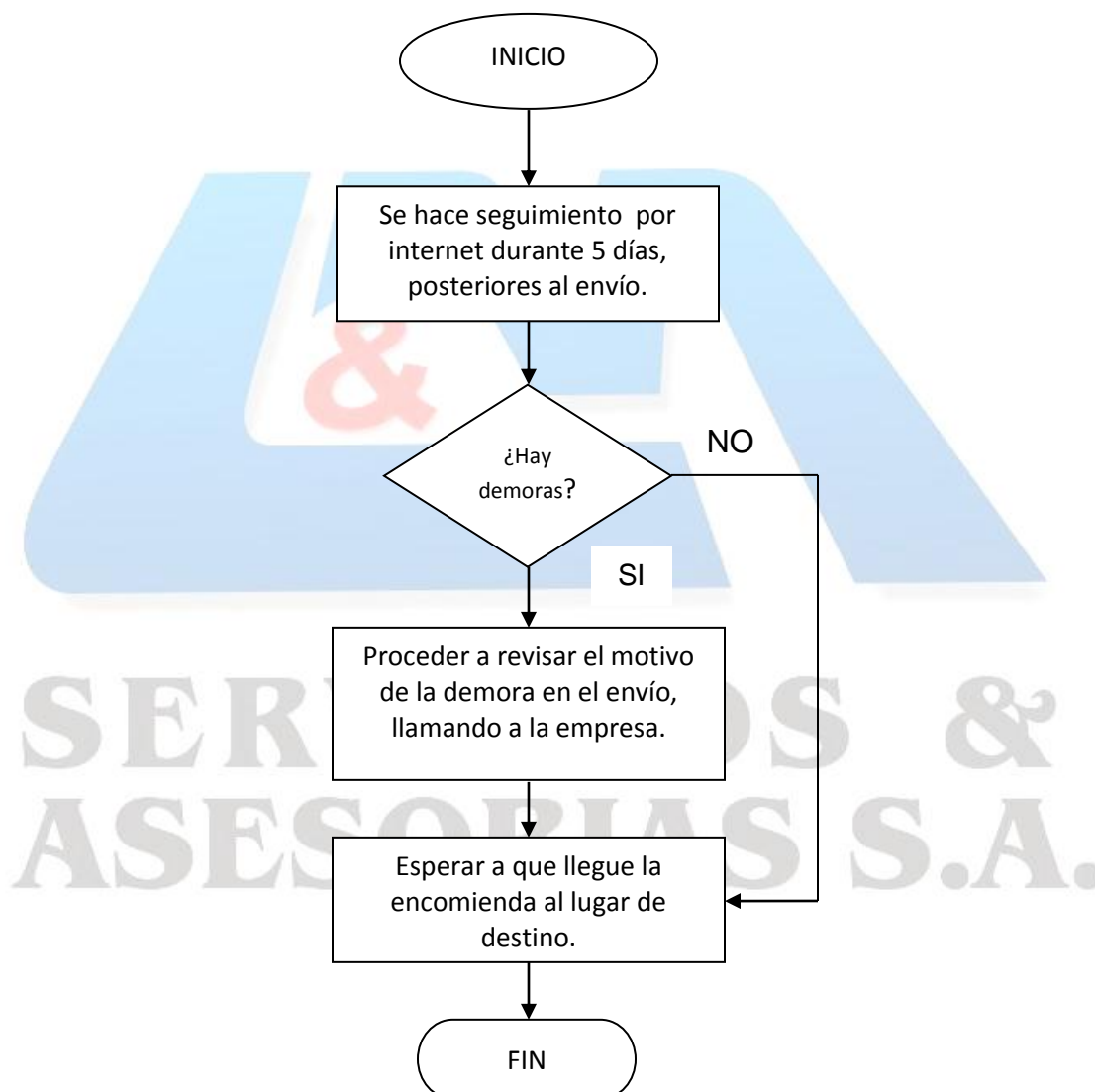
Código: AD-CE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

### Auditoria de Encomiendas



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: COORDINACION DE ENCOMIENDAS**

Código: AD-CE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Embalaje, Despacho y Auditoria de Encomiendas


PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Embalaje y Despacho de Encomiendas	A. El área de Logística coordina que se va a enviar a los Puntos de Servicio.	Archivo y Despachos y Logística	Documento de Elementos a Enviar
	B. El área de Logística elabora actas de envío con la descripción de lo que contiene y después se envía al área de Archivos.	Archivo y Despachos y Logística	Formato de Envío
	C. El área de Archivos se encarga del correspondiente embalaje de la encomienda.	Archivos y Despachos	
	D. El área de Recepción elabora los rótulos (formato de dirección de destino y remitente) y después procede a entregarlos al área de Archivos.	Archivos y Despachos y Recepción	
	E. Pegar los rótulos según corresponda.	Archivo y Despachos	
	F. Enviar a la oficina de transporte para su correspondiente envío.	Archivo y Despachos	Guía de Envío

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS

 <p><b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b></p>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE ENCOMIENDAS</b>	Código: AD-CE-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 13/01/2012
		Páginas:

Auditoria de Encomiendas	G. Hacer seguimiento de la encomienda por internet o línea telefónica.	Archivo y Despachos	
	H. Esperar a que los Puntos de Servicio confirmen la llegada de la encomienda.	Archivo y Despachos	
	I. Los Puntos de Servicio envían actas de entrega firmadas.	Archivo y Despachos	Formato de Entrega
	A. Se hace seguimiento por Internet durante 5 días, posteriores al envío.	Archivo y Despachos	Guía de Envío
	B. ¿Hay demoras?	Archivo y despachos	
	C. Proceder a revisar el motivo de la demora en el envío llamando a la empresa de transporte.	Archivo y despachos	
	D. De lo contrario, esperar a que llegue la encomienda al lugar de destino.	Archivo y despachos	

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

- Coordinación de Mensajería

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS****NOMBRE: COORDINACION DE ENCOMIENDAS**

Código: AD-CE-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

**8. FORMATOS**

Código	Formato	Encargado
	Documento de Elementos a Enviar	Archivos y Despachos
	Formato de Envío	Archivos y despachos
	Formato de Entrega	Archivos y despachos

**9. DOCUMENTO EXTERNOS**

Políticas Internas del Área de Logística – Función Archivos y Despachos

**10. ANEXOS****ANEXO 1:** Documento de Elementos a Enviar**ANEXO 2:** Formato de Envío**ANEXO 3:** Formato de Entrega**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: COORDINACION DE MENSAJERIA**

Código: AD-CM-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

### 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en la Coordinación de Mensajería, con el fin de garantizar que la recolección y entrega se realice de una manera oportuna y eficiente, para cumplir con las obligaciones de L&M Servicios & Asesorías S.A. en la Oficina principal Cali.

### 2. ALCANCE

La Coordinación de la Mensajería aplica desde el momento en el que se realiza la ruta de recolección y entrega de mensajería, hasta cuando se realiza el procedimiento de radicar documentos para el cumplimiento de las obligaciones realizadas en la Oficina Principal Cali.

### 3. DEFINICIONES

**Ruta de Recolección:** Es el proceso o la acción de recoger todas las correspondencias (mensajería), de las diferentes áreas de la Organización que requieren ser enviadas o recepcionadas a otro lugar externo.

**Mensajería:** Hace referencia al servicio que presta una persona en una empresa, desde los cuales tramita el envío y entrega de “paquetes”, cartas y documentos, que le son confiados por las diferentes áreas de la misma Organización.

**Correspondencia:** Es el intercambio de cartas, tarjetas, telegramas, catálogos, folletos, entre dos personas o empresas.


**Consignación Bancaria:** Es un comprobante que elaboran los bancos y suministran a sus clientes para que lo diligencien al consignar. El original queda en el banco y una copia con el sello del cajero o el timbre de la máquina registradora, sirve para la contabilidad de la empresa que consigna. Además para consignar efectivo y cheques de bancos locales, remesas o cheques de otras plazas.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE MENSAJERIA</b>	Código: AD-CM-MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 13/01/2012
		Páginas:

**Pago de Recibos de Servicios:** Proceso de realizar todos los pagos correspondientes a la prestación de servicios como energía, líneas telefónicas, internet, agua, de L&M Servicios y Asesorías S.A. Oficina principal Cali.

#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

##### Políticas Internas del Área de Archivos y Despachos – Políticas Mensajería

- Cumplir con las actividades designadas por la Presidencia, Gerencia Administrativa, Subgerencia y Gestión Humana.
- Se prohíbe realizar procedimientos diferentes a los autorizados por las personas encargadas arriba citados.
- En el caso de asignación de actividades no corrientes del cargo, debe solicitar autorización de la Presidencia, Gerencia Administrativa y Subgerencia. Cuando estas actividades estén en contra de las políticas, del reglamento y de los valores de la empresa, el funcionario que designe tales funciones también estará sujeto a sanciones disciplinarias y/o contractuales.
- Velar porque el envío de elementos se realice según los procedimientos establecidos en la empresa.
- Velar por el cumplimiento con las normas de tránsito.
- Utilizar los elementos de prevención de incidentes y accidentes laborales en la Organización y en las actividades externas asignadas de mensajería.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS****NOMBRE: COORDINACION DE MENSAJERIA**

Código: AD-CM-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

- Velar por el registro continuo a la hora de Salida y entrada de las actividades de mensajería externa (Diligenciar la planilla respectiva).
- Velar por el cumplimiento de las normas y/o políticas en relación con mensajería y demás establecidas por la compañía **L&M SERVICIOS & ASESORIAS S.A.** y la normatividad vigente concerniente al Tránsito y asociadas para el adecuado desempeño de las funciones y cumplimiento de la legislación.

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: COORDINACION DE MENSAJERIA**

Código: AD-CM-MP-02

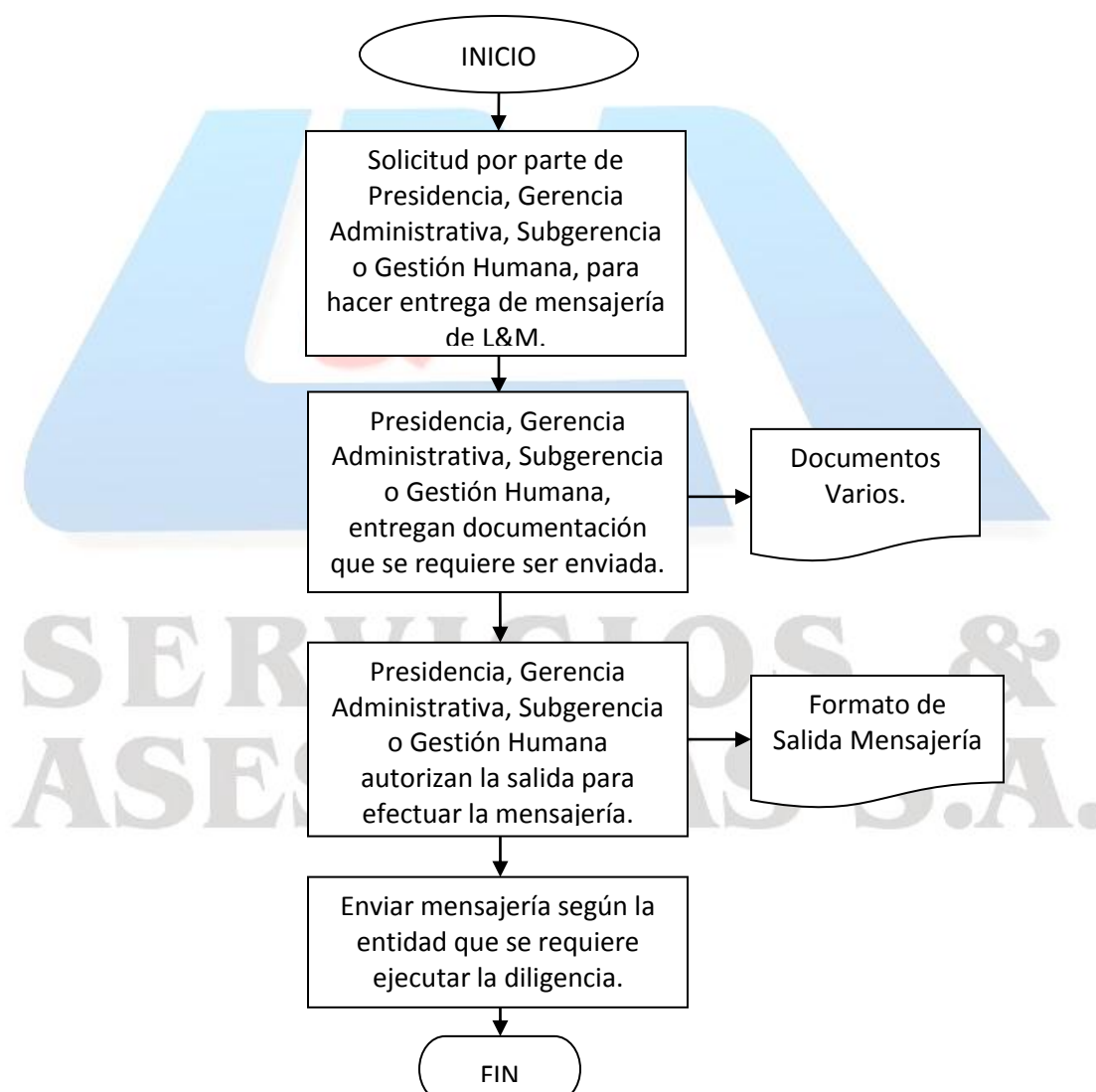
Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

### 5. DIAGRAMA DE FLUJO

#### Ruta de Recolección y Entrega de Mensajería



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: COORDINACION DE MENSAJERIA**

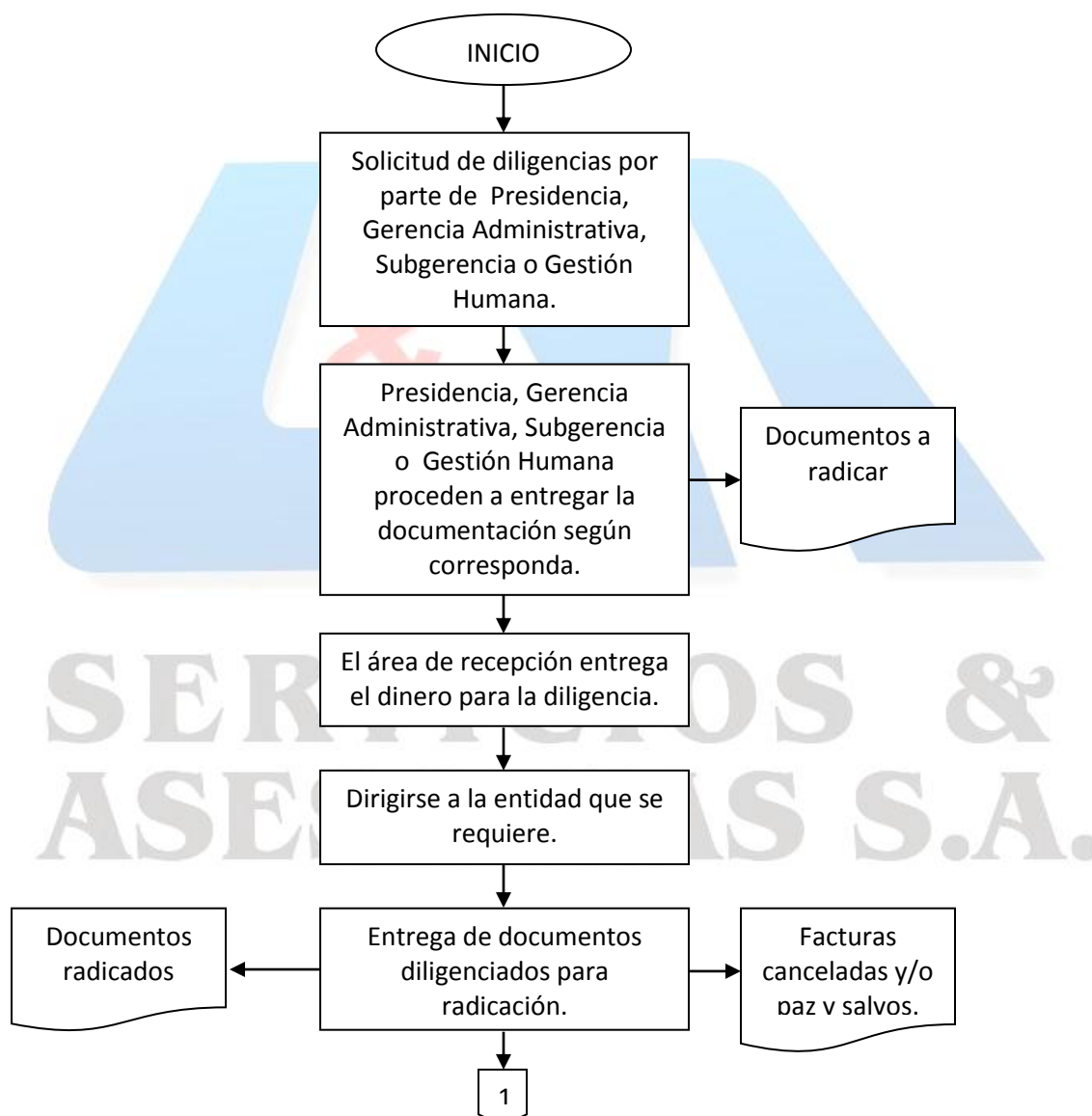
Código: AD-CM-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

### Diligencias de Radicación de Documentos



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



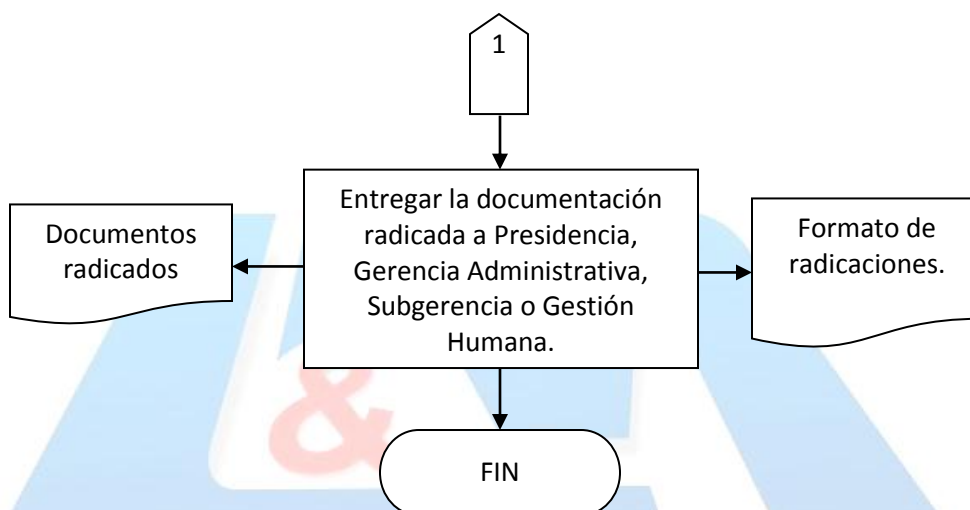
**NOMBRE: COORDINACION DE MENSAJERIA**

Código: AD-CM-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:



# SERVICIOS & ASESORIAS S.A.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: COORDINACION DE MENSAJERIA**

Código: AD-CM-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Ruta de Recolección y Entrega de Mensajería y Diligencias de Radicación de Documentos


PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Ruta de Recolección y Entrega de Mensajería.	A. Solicitud por parte de Presidencia, Gerencia Administrativa, Subgerencia o Gestión Humana, para hacer entrega de mensajería de L&M.	Archivo y Despacho o, Presidencia, Gerencia Administrativa, Subgerencia, Gestión Humana.	
	B. Presidencia, Gerencia Administrativa, Subgerencia o Gestión Humana, entregan la documentación que se requiere ser enviada.	Archivo y Despacho o, Presidencia, Gerencia Administrativa, Subgerencia, Gestión Humana.	Documentos Varios
	C. Presidencia, Gerencia Administrativa, Subgerencia o Gestión Humana, autorizan la salida para efectuar la mensajería.	Archivo y Despacho o, Presidencia, Gerencia Administrativa, Subgerencia, Gestión Humana	Formato de Salida Mensajería

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS

 <p><b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b></p>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE MENSAJERIA</b>	Código: AD-CM-MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 13/01/2012
		Páginas:

	D. Enviar mensajería según la entidad que se requiere ejecutar la diligencia.	Archivo y Despacho	
Diligencias de Radicación de Documentos	A. Solicitud de diligencias por parte de Presidencia, Gerencia Administrativa, Subgerencia o Gestión Humana.	Archivo y Despacho o, Presidencia, Gerencia Administrativa, Subgerencia, Gestión Humana	
	B. Presidencia, Gerencia Administrativa, Subgerencia o Gestión Humana, proceden a entregar la documentación según corresponda.	Archivo y Despacho o, Presidencia, Gerencia Administrativa, Subgerencia, Gestión Humana	Documentos a Radicar
	C. El área de recepción entrega el dinero para la diligencia.	Archivo y Despacho y Recepción	
	D. Dirigirse a la Entidad que se requiere.	Archivo y Despacho	
	E. Entrega de documentos diligenciados para radicación.	Archivo y Despacho	Documentos Radicados/ Facturas Canceladas y/o paz y salvos
	F. Entregar la documentación	Archivo y Despacho	Documentos Radicados/

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS****NOMBRE: COORDINACION DE MENSAJERIA**

Código: AD-CM-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

radicada a  
Presidencia,  
Gerencia  
Administrativa,  
Subgerencia o  
Gestión Humana.Formato de  
Radiaciones.**7. PROCESOS RELACIONADOS**

- Coordinación de Encomiendas

**8. FORMATOS**

Código	Formato	Encargado
	Documentos Varios	Archivos y Despachos
	Formato de Salida Mensajería	Archivos y despachos
	Documentos Radicados	Archivos y Despachos
	Facturas canceladas y/o paz y salvo	Archivos y despachos
	Formato de Radicaciones	Archivos y despachos

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

- Políticas Internas del Área de Archivos y Despachos – Políticas de Mensajería


**10. ANEXOS****ANEXO 1:** Documentos Varios**ANEXO 2:** Formato de Salida Mensajería**ANEXO 3:** Documentos Radicados**ANEXO 4:** Facturas Canceladas y/o Paz y Salvo**ANEXO 5:** Formato de Radicaciones

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORÍAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: COORDINACION DE SUMINISTROS</b>	Código: AD-CS-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 13/01/2012
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a realizar en la Coordinación de Suministros, con el fin de garantizar la existencia de insumos en L&M Servicios & Asesorías S.A y en los Puntos de Servicios, que permita la adecuada ejecución de las labores.

## 2. ALCANCE

La Coordinación de Suministros abarca para toda la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A y sus Puntos de Servicios, desde el momento en que surge la necesidad de compra hasta cuando se realiza la respectiva entrega.

## 3. DEFINICIONES

**Insumo:** Hace referencia a todos aquellos implementos que sirven para un determinado fin y que se pueden denominar como materias primas, específicamente útiles para desarrollar diferentes actividades.

**Almacenamiento:** Disposición que se le da a los materiales (materias primas, insumos, repuestos y productos en general) en un lugar determinado generalmente llamado bodega, con el fin de mantenerlos en buen estado.

**Equipos de Computación y Otros Dispositivos:** Es todo lo relacionado a sistemas informáticos y está definido como una máquina electrónica a la que se le introduce una serie de datos y de ordenes (comandos) para que los manipule y procese con la ayuda de la memoria interna. Está conformado por diferentes dispositivos como los son el monitor, teclado, mouse y la CPU.

**Requerimiento:** Son los lineamientos presentados para el desarrollo de alguna actividad o función específica.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS****NOMBRE: COORDINACION DE SUMINISTROS**

Código: AD-CS-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

**Uniforme:** Es un conjunto estandarizado de ropa usado por miembros de una organización mientras participan en la actividad de ésta.

**Suministros:** Es la actividad que se realiza para satisfacer las necesidades de consumo de una unidad económica, ya sea una familia, una empresa, etc.

**4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES****Normatividad, Políticas y Condiciones Generales**

No existen políticas del área de Archivos y Despachos relacionada con la Coordinación de Suministros.

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: COORDINACION DE SUMINISTROS**

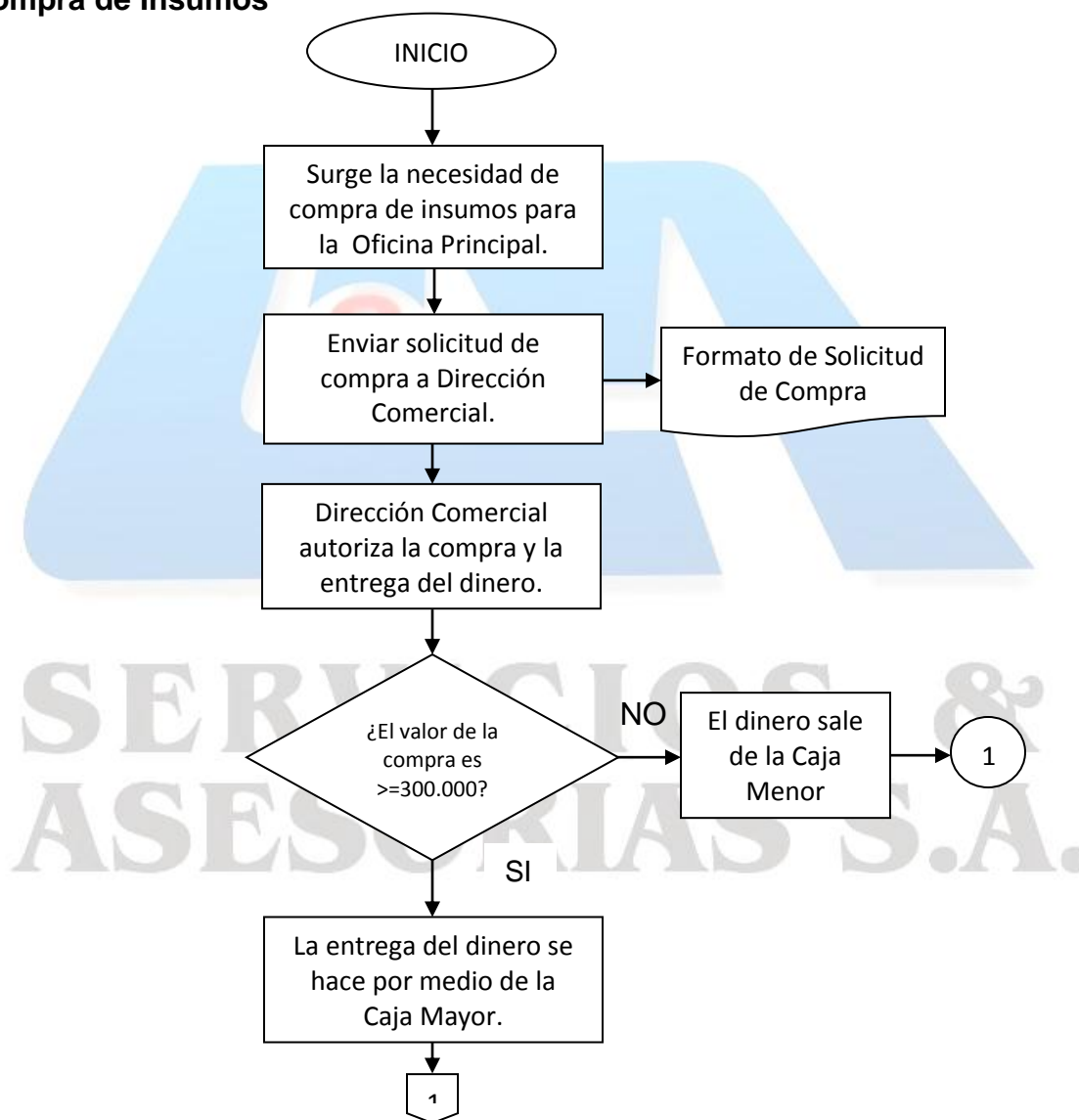
Código: AD-CS-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO Compra de Insumos



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



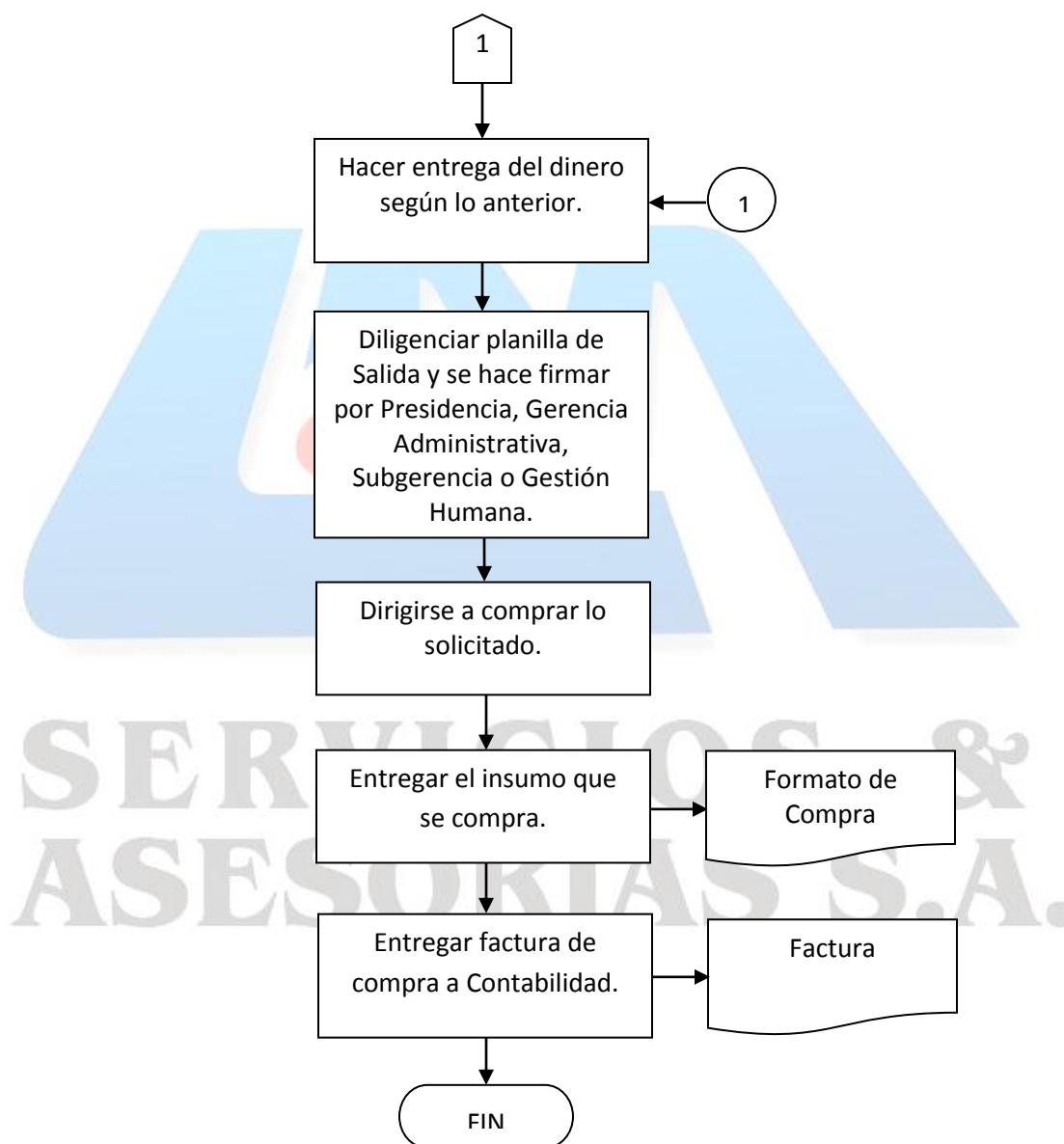
**NOMBRE: COORDINACION DE SUMINISTROS**

Código: AD-CS-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



NOMBRE: COORDINACION DE SUMINISTROS

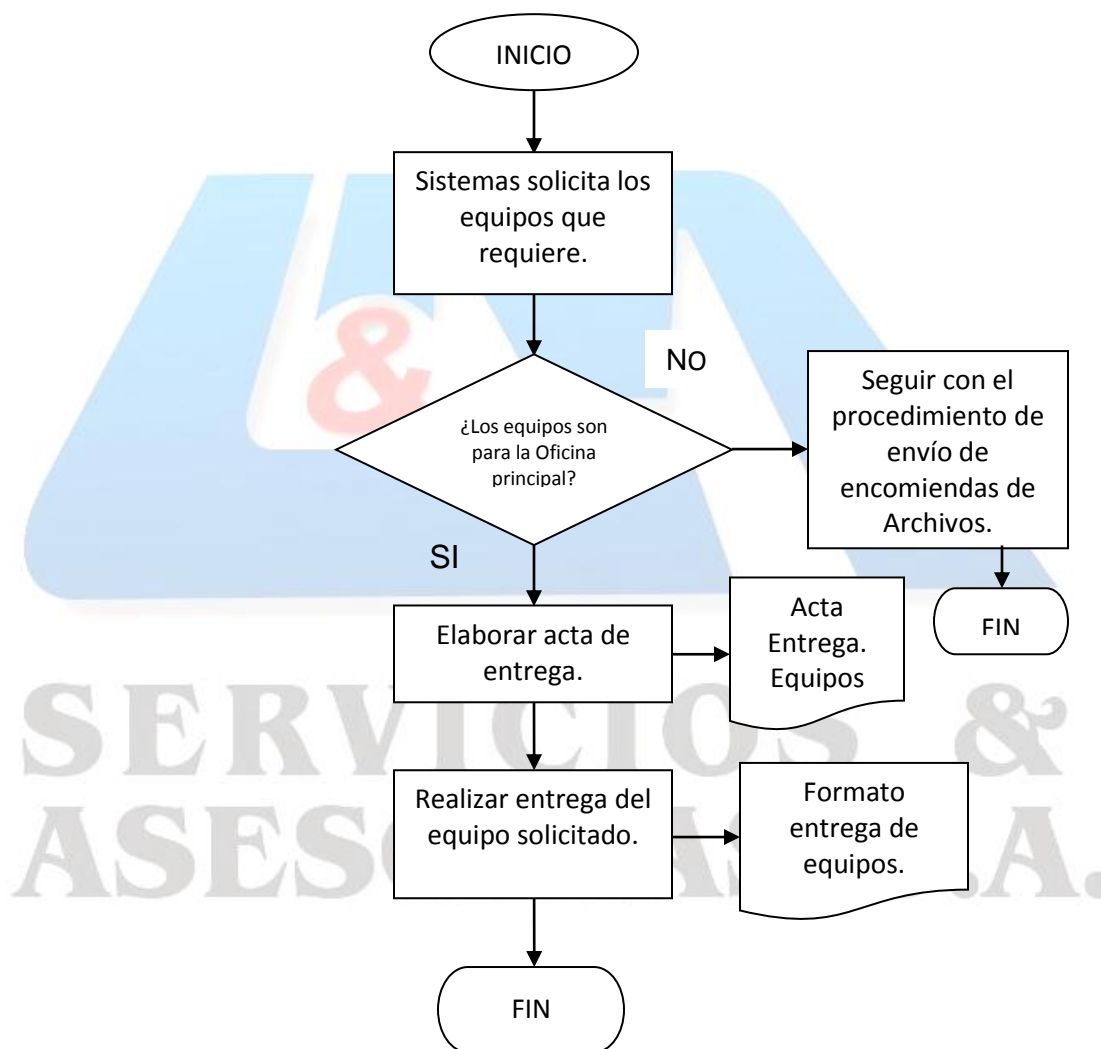
Código: AD-CS-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

### Almacenamiento y Entrega de Equipos



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: COORDINACION DE SUMINISTROS**

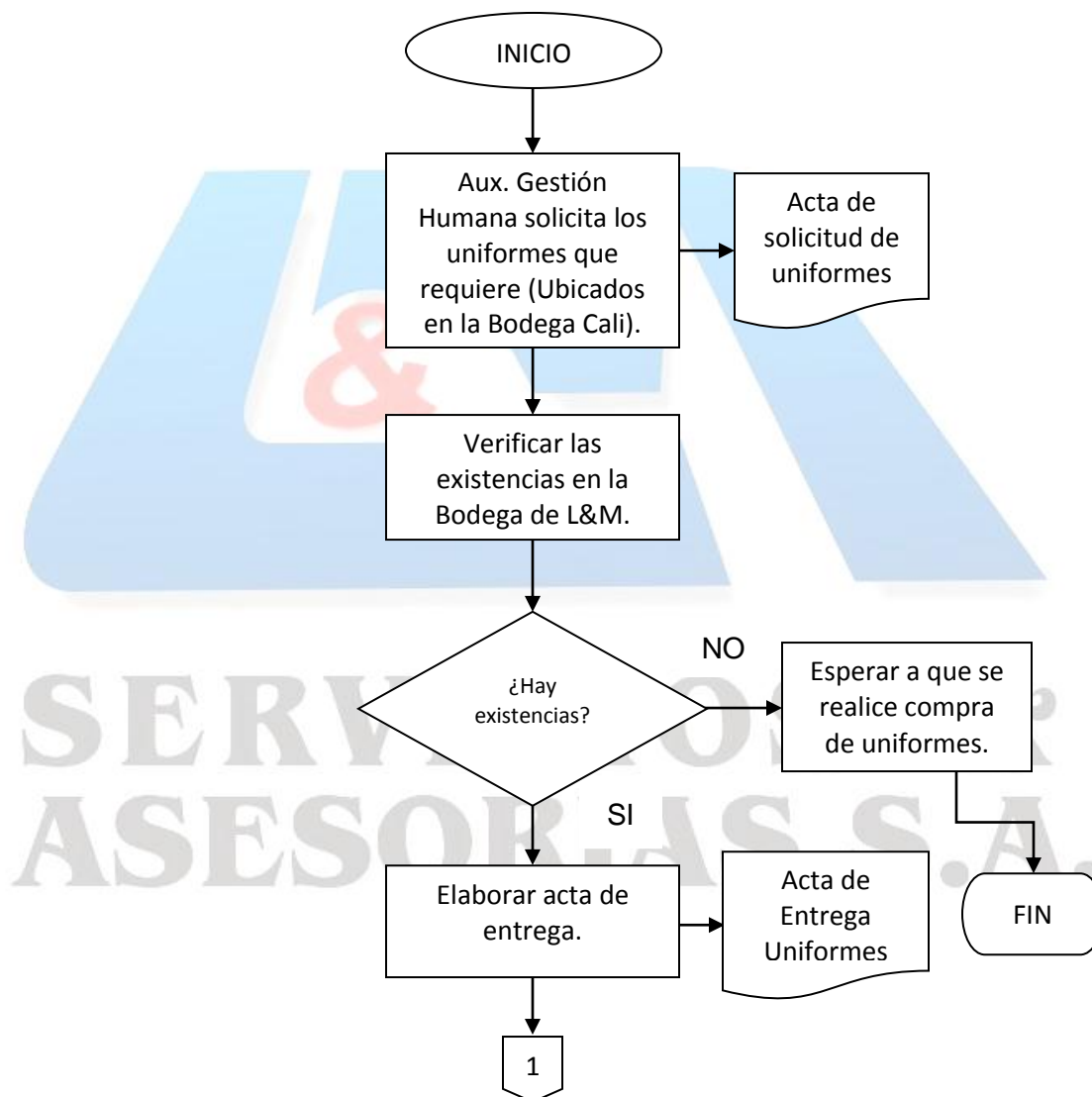
Código: AD-CS-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

## Entrega y Almacenamiento de Uniformes



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



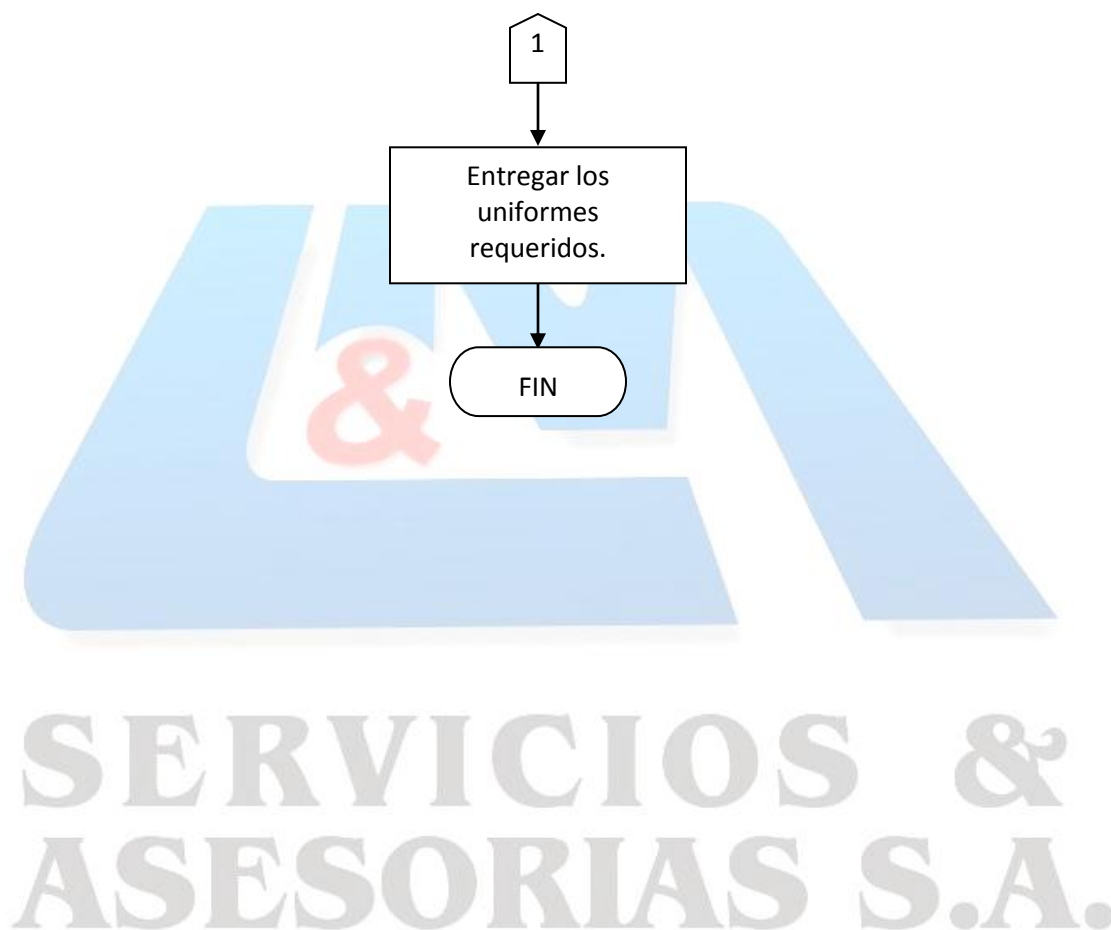
**NOMBRE: COORDINACION DE SUMINISTROS**

Código: AD-CS-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: COORDINACION DE SUMINISTROS**

Código: AD-CS-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Compra de Insumos y Entrega de Equipos y Uniformes

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Compra de Insumos Oficina Principal.	A. Surge la necesidad de Compra de insumos para la Oficina Principal.	Archivos y Despachos.	
	B. Enviar solicitud de compra a Dirección Comercial.	Archivos y Despachos.	Formato Solicitud de Compra
	C. Dirección Comercial autoriza la compra del insumo y la entrega del dinero.	Archivo y Despachos y Dirección Comercial.	
	D. ¿El valor de la compra es $\geq$ a 300.000?	Archivos y Despachos	
	E. La entrega del dinero se hace por medio de la Caja Mayor. Si el valor es menor se solicita por medio de la Caja Menor.	Archivos y Despachos	
	F. Hacer entrega del dinero según lo anterior.	Asistente Subgerencia o Recepción	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: COORDINACION DE SUMINISTROS**

Código: AD-CS-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

	G. Diligenciar Planilla de Salida y se hace firmar por Presidencia, Gerencia Administrativa, Subgerencia o Gestión Humana.	Archivos y Despachos.	
	H. Dirigirse a comprar lo solicitado.	Archivos y Despachos	
	I. Entregar el insumo que se compra	Archivos y Despachos	Formato de Compra
	J. Entregar factura de compra a Contabilidad.	Archivos y Despachos y Contabilidad	Factura
Almacenamiento y Entrega de Equipos.	A. Sistemas hace la solicitud de los equipos que requiere.	Archivos y Despachos y Sistemas.	
	B. ¿Los equipos son para la oficina principal?	Archivo y Despachos.	
	C. Elaborar acta de entrega de equipos, de lo contrario seguir con el proceso del envío de encomiendas.	Archivos y Despachos.	Acta de Entrega Equipos
	C. Realizar entrega del equipo	Archivos y despachos	Formato Entrega de Equipos.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: COORDINACION DE SUMINISTROS**

Código: AD-CS-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

	solicitado.		
Entrega y Almacenamiento de Uniformes	A. Auxiliar de Gestión Humana solicita los uniformes que se requieren (ubicados en la Bodega Cali).	Archivos y Despachos y Auxiliar Gestión Humana	Acta de Solicitud de Uniformes.
	B. Verificar las existencias en la Bodega de L&M.	Archivos y Despachos	
	C. ¿hay existencias?	Archivos y Despachos	
	D. Elaborar acta de entrega, de lo contrario esperar a que se realice el correspondiente pedido de los uniformes.	Archivos y Despachos	Acta de Entrega Uniformes
	E. Entregar los uniformes requeridos.	Archivo y Despachos	

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

No hay procesos relacionadas a la Coordinación de Suministros

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS****NOMBRE: COORDINACION DE SUMINISTROS**

Código: AD-CS-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

**8. FORMATOS**

Código	Formato	Encargado
	Formato Solicitud de Compra	Archivos y Despachos
	Formato de Compra	Archivos y despachos
	Acta Entrega de Equipos	Archivos y Despachos
	Acta de Solicitud de Uniformes	Archivos y Despachos
	Acta Entrega de Uniformes	Archivo y despachos

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

Políticas Internas del Área de Logística

**10. ANEXOS****ANEXO 1:** Formato Solicitud de Compra**ANEXO 2:** Formato de Compra**ANEXO 3:** Formato Entrega de Equipos**ANEXO 4:** Acta de Solicitud de Uniformes**ANEXO 5:** Acta de Entrega de Uniformes

SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVOS Y DESPACHOS



**NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS**

Código: AD-CGP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
16/01/2012

Páginas:

### 1. OBJETIVO

Describir las actividades a realizar para el Control de Giros Pagos, con el fin de llevar un control de todos los pagos y de cada uno de los movimientos que se realizan a diario por medio de los Puntos de Servicio de L&M Servicios & Asesorías S.A.

### 2. ALCANCE

El control de Giros Pagos abarca desde la solicitud de búsqueda de un giro hasta cuando se procede a realizar auditoria para el control de los pagos desarrollado por los Puntos de Servicio desde su control en la Oficina Principal Cali.

### 3. DEFINICIONES

**Giro Postal:** Los Servicios Postales son todas las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través del Operador Oficial 4/72. Dentro de los servicios administrados por el operador postal se encuentran los SERVICIOS POSTALES DE PAGO, modalidad mediante la cual se ordena el envío de dinero en el territorio nacional a personas naturales o jurídicas por mandato de los remitentes.

**Giro Pago:** Es la acción de ejecutar el pago de los giros recepcionados, por medio de dinero en pesos colombianos a personas por mandato de los remitentes, en el territorio nacional a través de la Red Postal.


**Tesorería:** Es el área de una empresa en la que se gestionan todas las operaciones relacionadas con los flujos monetarios. Incluye, básicamente, la ejecución de pagos y cobros, la gestión de la caja y las diversas transacciones bancarias.

**Traslado de Dinero:** Hace referencia a la acción de ir de un lugar a otro, para cumplir con las solicitudes establecidas por la organización.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVOS Y DESPACHOS		
	<b>NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS</b>	Código: AD-CGP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 16/01/2012
		Páginas:

**Consignación:** Es un comprobante que elaboran los bancos como registro de un pago o transacción de dinero lo cual suministran a sus clientes para que lo diligencien al consignar. El original queda en el banco y una copia con el sello del cajero o el timbre de la máquina registradora, sirve para la contabilidad de la empresa que consigna.


**Call Center:** Hace referencia a centros de Atención de llamadas que disponen de una serie de personas que se dedican a atender llamadas o a realizar llamadas o incluso ambas tareas, el fin de estas puede ser con diversos objetivos como por ejemplo, departamentos de atención a clientes, atención a reclamaciones, asistencias y soportes técnicos, departamentos que hacen encuestas, empresas de tele marketing, etc.

#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

- El Área de Dirección Comercial y Logística, establece que el Archivo de los Giros Pagos realizados por los diferentes Puntos de Servicio, se deben enviar los cinco (5) primeros días de cada mes a la Oficina Principal Cali.
- El paquete de envío de giros cancelados debe estar asegurado con caucho y haciendo referencia a los días estipulados en él.
- El Archivo de Giros Pagos debe ser enviado organizado, por fecha y por caja.
- No se le deben pegar ganchos de legajador o cosedora a los giros, ya que se pueden deteriorar.
- El Acta de Entrega de Archivos Giros Pagos debe estar completamente diligenciada, con el nombre de la Oficina y código, nombre del cajero, mes y


ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVOS Y DESPACHOS		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS</b>	Código: AD-CGP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 16/01/2012
		Páginas:

año y debe contener la cantidad y valores de los Giros por día, reportando las novedades que se hayan presentado durante el mes.

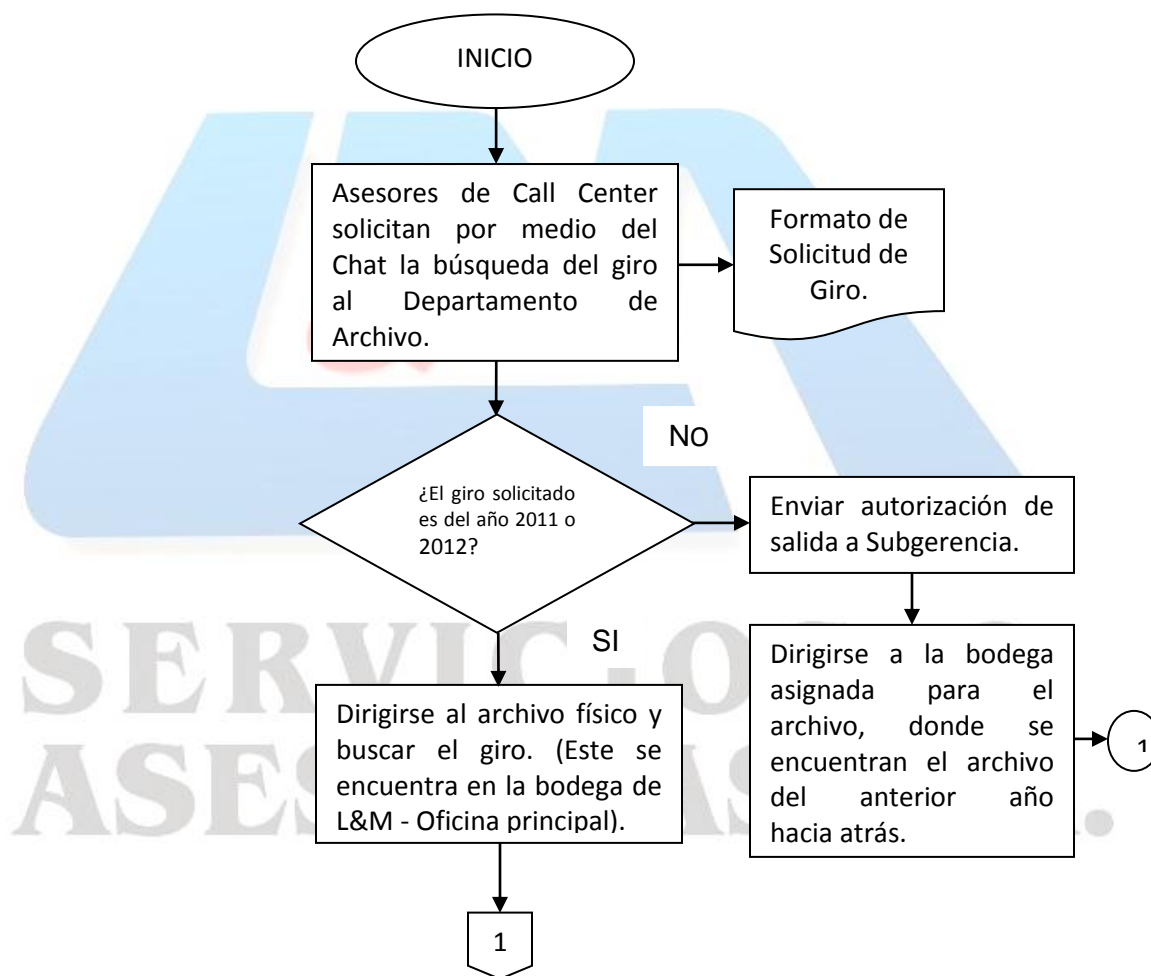
- Los Giros enviados por los Puntos de Servicio, deben estar debidamente diligenciados los datos del Remitente y Destinatario, con huella legible y el valor pagado y auditar que el cliente no coloque la huella encima del valor o firma.
- En el momento de usar el Formato de Pago de Giro Manual, deben ir completamente diligenciados, de lo contrario se tomaran medidas disciplinarias.
- Los Cajeros y Administradores de los diferentes Puntos de Servicio, deben hacerse responsables por la información suministrada en las Actas de Entrega.
- El Área de Archivos y Despachos no se hace responsable por la información diligenciada en las Actas de Entrega, ni por los faltantes o sobrantes que se puedan presentar.
- El área de Archivos y Despachos debe revisar debidamente cada Giro y reportar las novedades.
- Los Asesores de Call Center son los responsables de los Giros solicitados al Área de Archivos y Despachos, en el caso de presentarse perdida, la Gerencia establecerá las acciones pertinentes.
- La Gerencia establece que el Área de Archivos y Despachos, debe llevar un control de los Giros solicitados por alguno de los Asesores de Call Center.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVOS Y DESPACHOS		
 <p><b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b></p>	<b>NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS</b>	Código: AD-CGP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 16/01/2012
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Búsqueda y Entrega de Giros



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVOS Y DESPACHOS



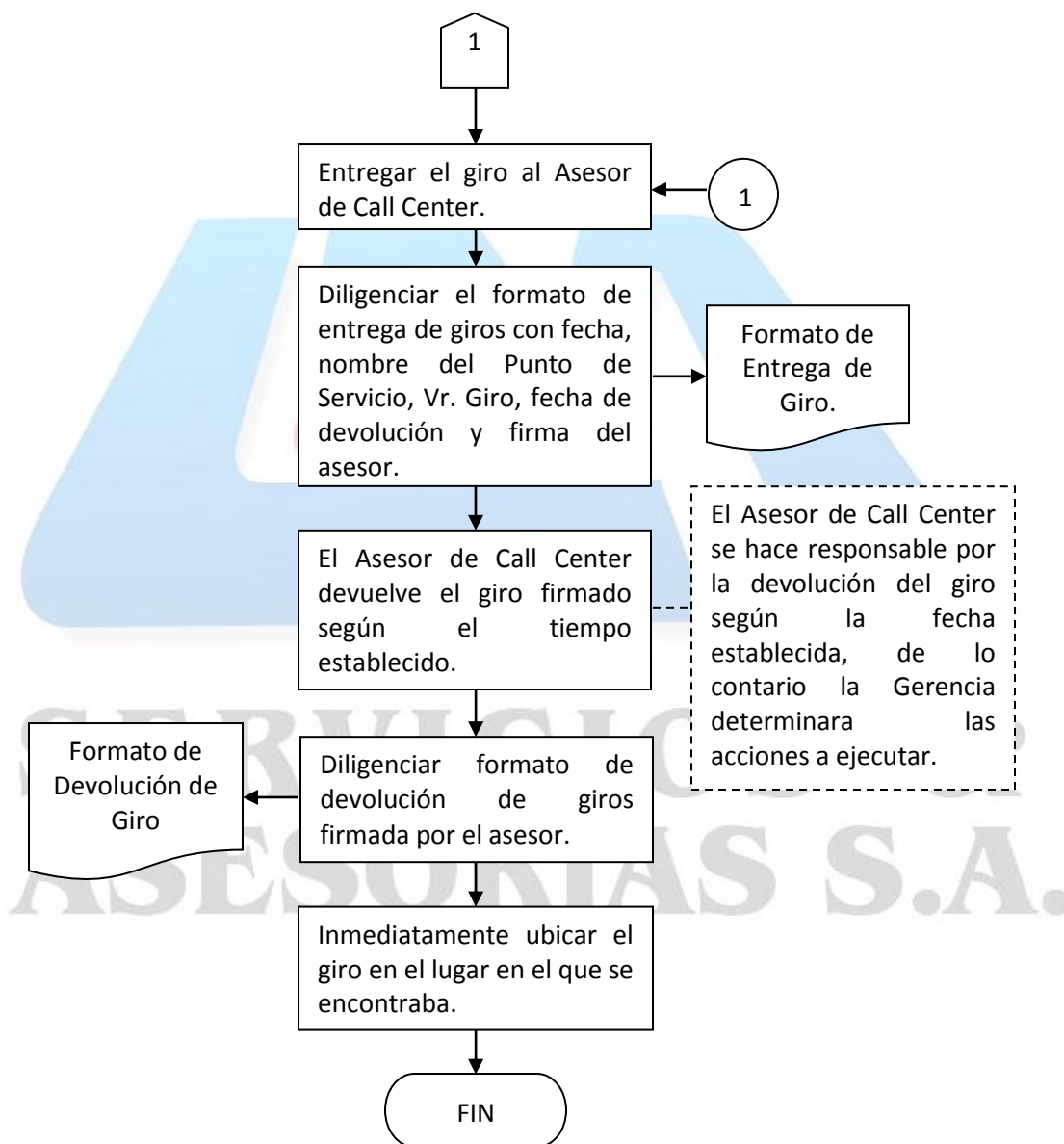
## NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS

Código: AD-CGP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
16/01/2012

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVOS Y DESPACHOS



**NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS**

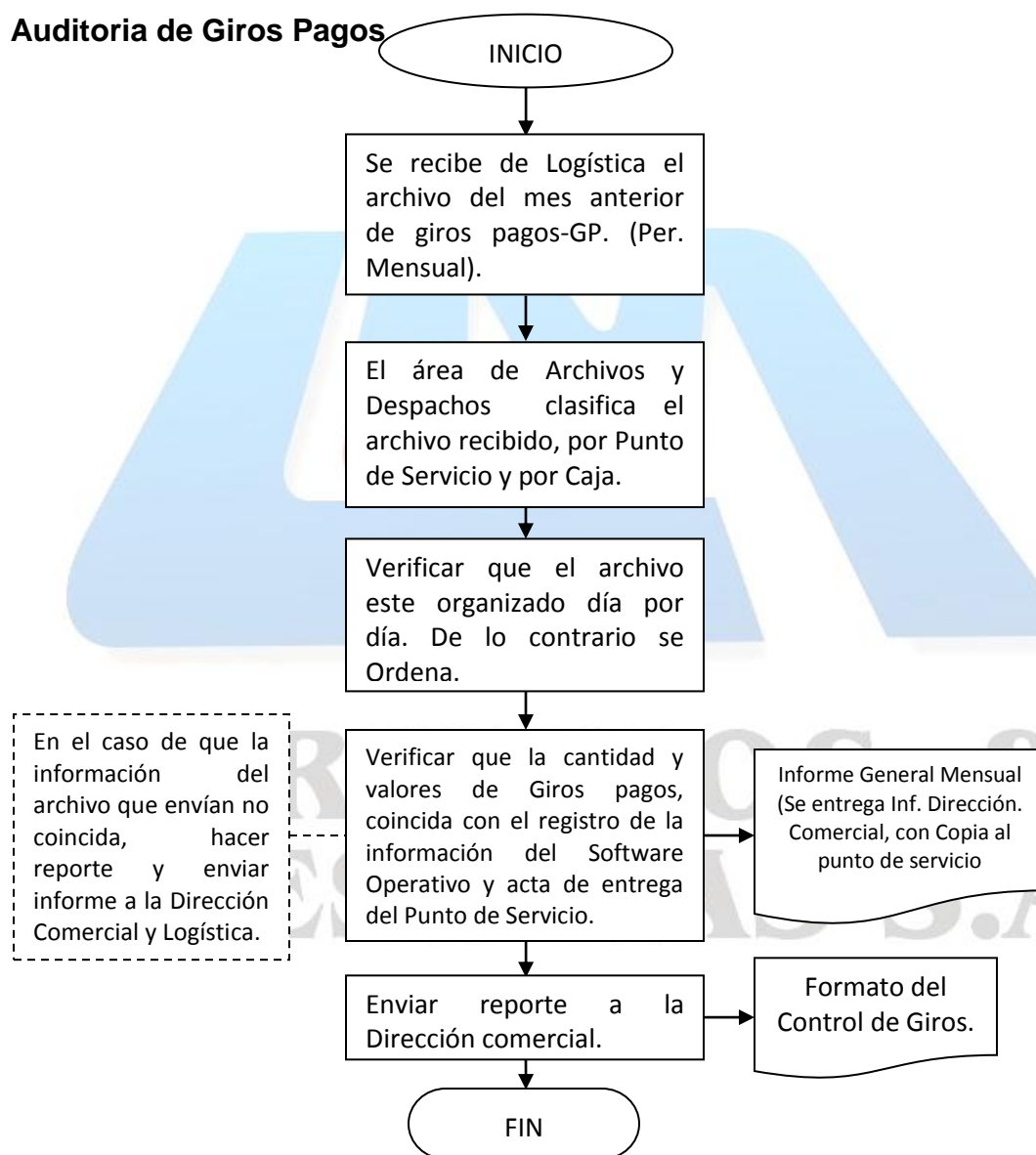
Código: AD-CGP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
16/01/2012

Páginas:

## Auditoria de Giros Pagos



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVOS Y DESPACHOS



**NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS**

Código: AD-CGP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
16/01/2012

Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Búsqueda, Entrega y Auditoria de Giros Pagos

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Búsqueda y Entrega de Giros	A. Asesores de Call Center solicitan por medio del Chat Corporativo, la búsqueda del giro al departamento de Archivos y Despachos.	Asesores Call Center	Formato Solicitud de Giro.
	B. ¿EL giro solicitado es del año 2011 o 2012?	Archivo y Despachos	
	C. Dirigirse al archivo físico y buscar el giro, (este se encuentra en la Bodega de L&M - Oficina Principal), de lo contrario enviar autorización de salida a Subgerencia y dirigirse a la Bodega asignada para el archivo, donde se encuentran el	Archivo y Despachos	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVOS Y DESPACHOS



## NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS

Código: AD-CGP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
16/01/2012

Páginas:

	archivo del anterior año hacia atrás y proceder a hacer la entrega anotándolo en el informe.		
	D. Entregar el giro al Asesor de Call Center.	Archivo y Despachos y Asesores Call Center.	
	E. Diligenciar el formato de Entrega de Giros con fecha, nombre del Punto de Servicio, Valor. Giro, fecha de devolución y firma del Asesor.	Archivo y Despachos.	Formato de Entrega de Giros
	F. El Asesor de Call Center devuelve el giro firmado según el tiempo establecido.	Archivo y Despachos y Asesores Call Center	
	G. Diligenciar el formato de devolución de giros con firma del asesor.	Archivo y Despachos	Formato Devolución de Giros
	H. Inmediatamente ubicar el giro en el lugar en el que se	Archivos y Despachos	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVOS Y DESPACHOS



## NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS

Código: AD-CGP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
16/01/2012

Páginas:

Auditoria de Giros Pagos	encontraba.		
	A. Se recibe de Logística, el archivo del mes anterior de giros pagos - GP. (Per. Mensual).	Archivos y Despachos y Logística	
	B. El área de Archivos y Despachos, clasifica el archivo recibido por Punto de Servicio y por Caja.	Archivos y Despachos	
	C. Verificar que el archivo este organizado día por día, de lo contrario se ordena.	Archivos y Despachos	
	D. Verificar que la cantidad y valores de giros pagos coincidan con el registro de la información del Software Operativo y acta de entrega del Punto de Servicio.	Archivos y Despachos	Informe General Mensual
	E. Enviar reporte a la Dirección Comercial.	Archivos y Despachos	Formato del Control de Giros.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVOS Y DESPACHOS****NOMBRE: CONTROL DE GIROS PAGOS**

Código: AD-CGP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
16/01/2012

Páginas:

**7. PROCESOS RELACIONADOS**

No hay procesos relacionados al Control de Giros Pagos.

**8. FORMATOS**

Código	Formato	Encargado
	Formato Solicitud de Giros	Archivo y Despachos
	Formato Entrega de Giros	Archivos y Despachos
	Formato Devolución de Giros	Archivos y Despachos
	Informe Mensual General	Archivos y Despachos
	Formato del Control de Giros	Archivos y Despachos

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A

**10. ANEXOS**

**ANEXO 1:** Formato de Solicitud del Giros

**ANEXO 2:** Formato Entrega de Giros

**ANEXO 3:** Formato Devolución de Giros

**ANEXO 4:** Informe Mensual General

**ANEXO 5:** Formato del Control de Giros

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: REPARACIONES LOCATIVAS**

Código: AD-RL-MP-05

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

### 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en la Reparación de Daños de la Oficina Principal de L&M Servicios & Asesorías S.A, con el fin de garantizar un buen estado en la sede que permita el desarrollo de las funciones por parte de los empleados.

### 2. ALCANCE

El procedimiento de Reparaciones Locativas abarca desde el momento en que se solicita la Reparación del Daño al área de Archivos y Despachos en las instalaciones de L&M, hasta cuando este ya ha sido solucionado.

### 3. DEFINICIONES

**Reparación:** Es la acción de arreglar cualquier cosa, objeto y aparato debido a que no se encuentra en buen estado o funcionamiento.

**Instalaciones:** Hace referencia a toda la edificación y áreas de una empresa.

### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

#### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

Cumplimiento de las políticas de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial establecidas por L&M Servicios & Asesorías S.A.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: REPARACIONES LOCATIVAS**

Código: AD-RL-MP-05

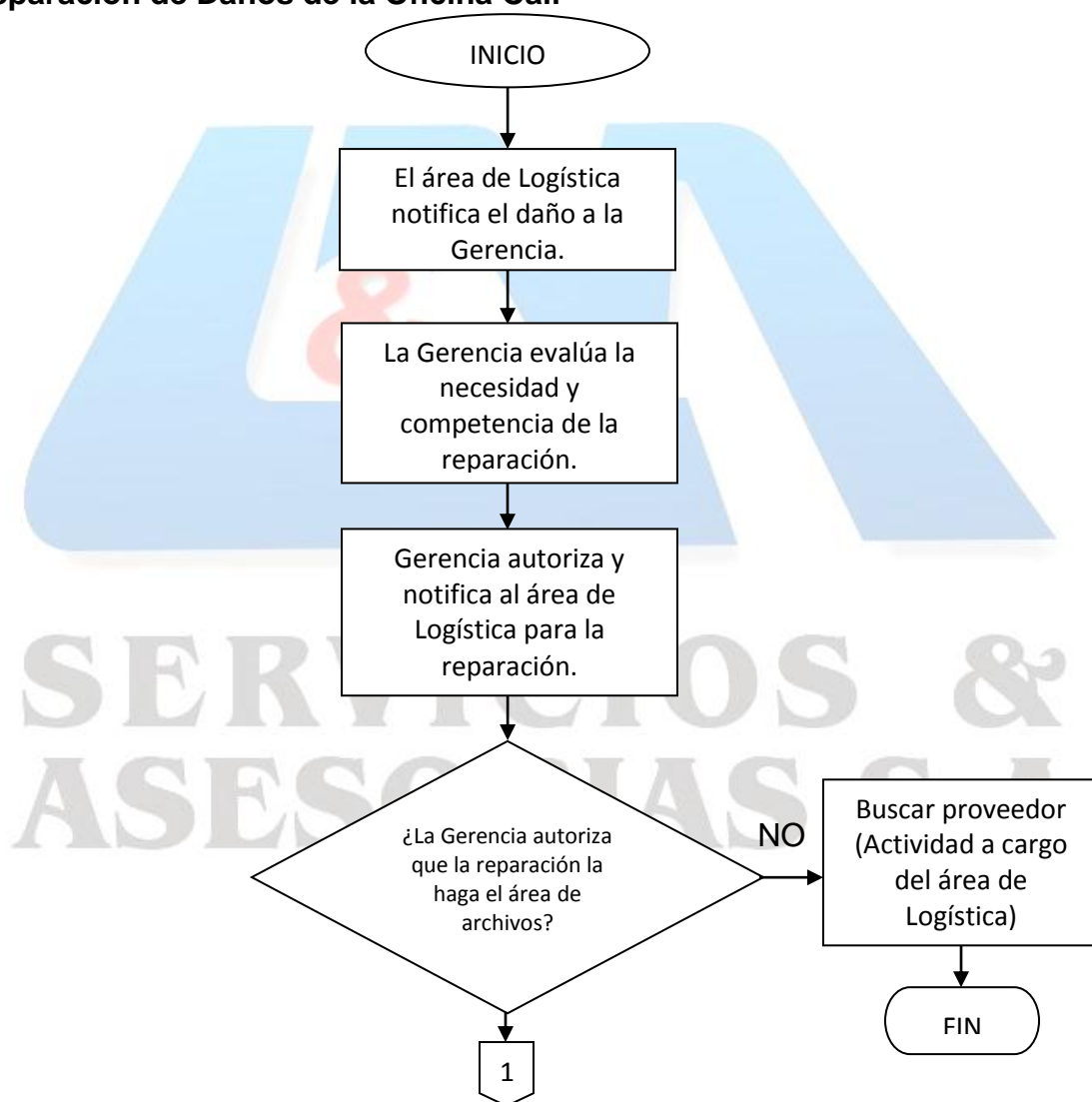
Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

### 5. DIAGRAMA DE FLUJO

#### Reparación de Daños de la Oficina Cali



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



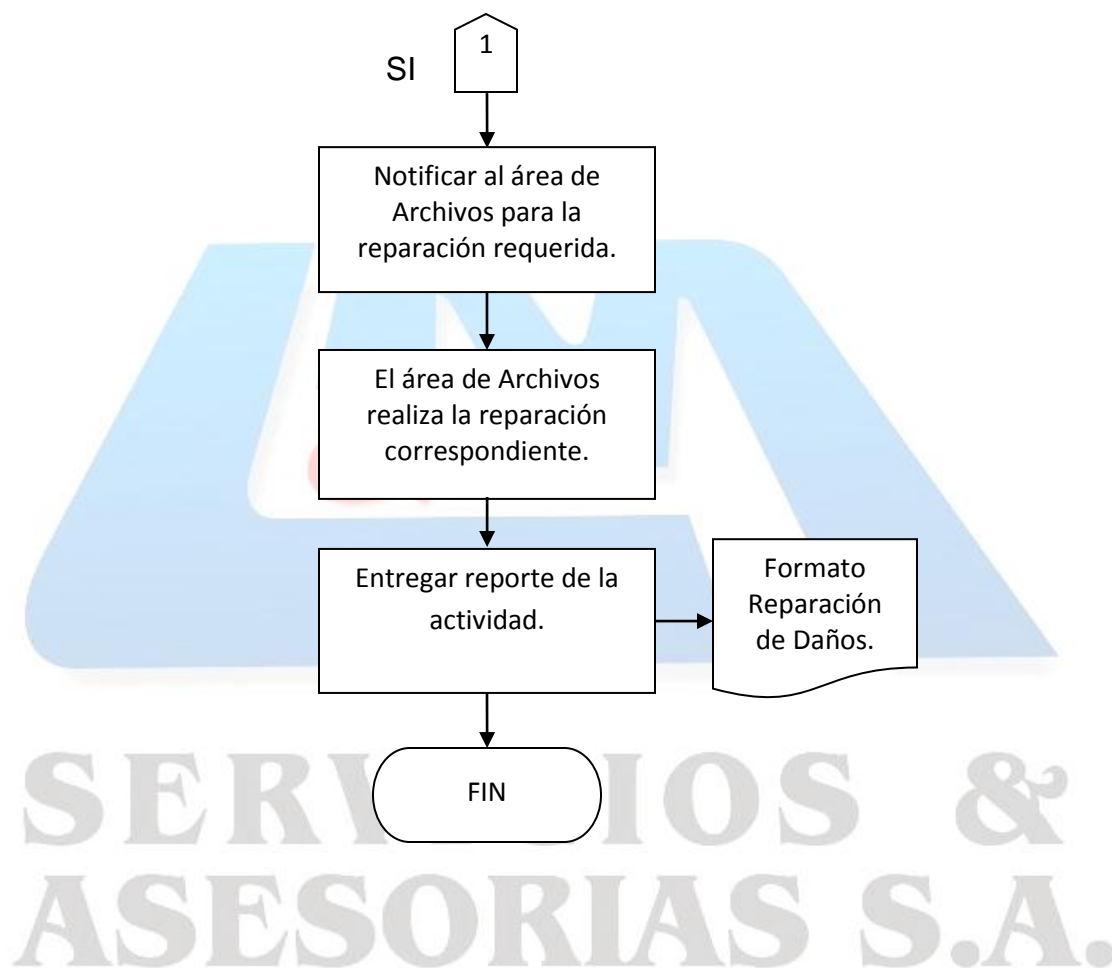
**NOMBRE: REPARACIONES LOCATIVAS**

Código: AD-RL-MP-05

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS



**NOMBRE: REPARACIONES LOCATIVAS**

Código: AD-RL-MP-05

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Reparación de Daños en la Oficina Cali

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Reparación de Daños en la Oficina Cali.	A. El área de Logística notifica el daño a la Gerencia.	Archivo y Despachos	
	B. La Gerencia evalúa la necesidad y competencia de la reparación.	Archivo y Despachos	
	C. Gerencia autoriza y notifica al área de Logística para que se efectúe el proceso de la reparación.	Archivo y Despachos	
	D. ¿La Gerencia autoriza que la reparación la haga el área de Archivos?	Archivo y Despachos	
	E. Notificar al área de Archivos y Despachos para la reparación requerida, de lo contrario se	Archivo y Despachos	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVO Y DESPACHOS****NOMBRE: REPARACIONES LOCATIVAS**

Código: AD-RL-MP-05

Versión: 01

Vigente desde:  
13/01/2012

Páginas:

	buscara a un proveedor quien se encargara de efectuar la reparación. Actividad a cargo del área de Logística.		
	F. El área de Archivos realiza la reparación correspondiente.	Archivo y Despachos	
	C. Entregar reporte de la actividad.	Archivo y Despachos	Formato Reparación de Daños

**7. PROCESOS RELACIONADOS**

No hay procesos relacionados a las Reparaciones Locativas

**8. FORMATOS**


Código	Formato	Responsable
	Formato Reparación de Daños	Archivos y Despachos


**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

- Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A.

**10. ANEXOS****ANEXO 1:** Formato Reparación de Daños

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

	<b>DESCRIPCIÓN PROCESO: SEGURIDAD</b>				<b>Código: SE-C-01</b>
					<b>Fecha Actualización:</b> Febrero 28 de 2012
	<b>OBJETIVO:</b> Monitorear en tiempo real las cámaras a nivel nacional de las oficinas de L&M S.A., auditar el ingreso y la permanencia en turnos de la jornada continua y toda la jornada laboral de los empleados de las oficinas a nivel nacional, velando por la seguridad y salud ocupacional, reportando las novedades a la Subgerencia.				
<b>Líder del Proceso:</b> Coordinación de Seguridad			<b>Equipo de Apoyo:</b>		
			<b>Aprobó:</b> Equipo de Calidad		
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<b>Control de Llamadas</b>					
Línea de atención al cliente	Línea de atención al cliente	V	Auditoría de consumo de minutos a celulares	Planilla de control de los minutos	*Gerencia *Subgerencia
Operador de telefonía celular	Facturas operadores telefónicos	V	Auditar las facturas de telefonía celular	Informe mensual	*Subgerencia *Gerencia Humana *Gestión
<b>Control de Horario de Funcionarios</b>					
Funcionarios oficina principal Cali	Tarjeta de entrada	V	Control de entrada y salida de los funcionarios de la oficina principal Cali	Informe de reporte	*Subgerencia *Gerencia Humana *Gestión
Funcionarios Puntos de Servicio de L&M	Reporte chat corporativo	V	Control del horario de los Puntos de Servicio	Informe del control del horario	*Subgerencia *Gerencia Humana *Gestión
<b>Control de Equipos de Seguridad</b>					
Puntos de Servicio	Reporte Software	V	Auditoría de videos de las cámaras de seguridad locales y puntos de servicio	Informe de auditoría	*Gerencia *Logística
Puntos de Servicio	Planilla del simulacro	V	Auditoría del estado de las alarmas	Informe simulacro de alarmas	*Gerencia *Logística
<b>Seguridad Oficina Principal Cali</b>					
Seguridad	-	H	Apertura y cierre de la oficina principal Cali	Reporte de novedades	Gerencia
Empresa de seguridad	Llamada	V	Atender eventualidades (en caso de robo en los Puntos de Servicio)	Reporte de la situación	*Gerencia *Subgerencia
<b>Salud Ocupacional</b>					
Coordinar de Seguridad	Reporte chat corporativo	PV	Auditar estado de extintores	Informe estado de extintores	*Gerencia *Logística
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		<b>RECURSOS</b>		<b>COMUNICACIONES</b>	<b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS</b>
Listado Maestro de Documentos		Instalaciones locativas		Correo Electrónico	Sistema de Gestión de Calidad
		Computadores y telecomunicaciones		Chat Corporativo 24im	
		Equipos de oficina		Telefonía IP	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
	<b>NOMBRE: CONTROL DE LLAMADAS</b>	Código: SE-CLL-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a realizar para Controlar las Llamadas que los funcionarios de la Oficina Principal de L&M Servicios & Asesorías S.A. hacen por medio de celular y así mismo las Facturas, con el fin de determinar el consumo de minutos y el saldo diariamente.

## 2. ALCANCE

El Control de Llamadas inicia desde el momento en el que se realiza la auditoría de los celulares mediante el teléfono IP para determinar el consumo de llamadas, y finaliza, cuando se presenta el informe mensual con las eventualidades.

## 3. DEFINICIONES

**Auditoría:** Es una actividad profesional con el fin de hacer seguimiento y control de diferentes eventualidades e información en una empresa para garantizar su veracidad.

**Control de Llamadas:** Permite controlar el flujo de llamadas telefónicas a celulares, tales como: costos, duración de llamadas y uso adecuado.


**Teléfono IP:** Es un servicio que permite realizar llamadas desde redes que utilizan el protocolo de comunicación IP, es decir, el sistema que permite comunicar a dos personas distantes utilizando Internet, o una línea convencional por medio de una planta Telefónica. Esta tecnología digitaliza la voz y la comprime en paquetes de datos que se reconvierten de nuevo en voz en el punto de destino.

## 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

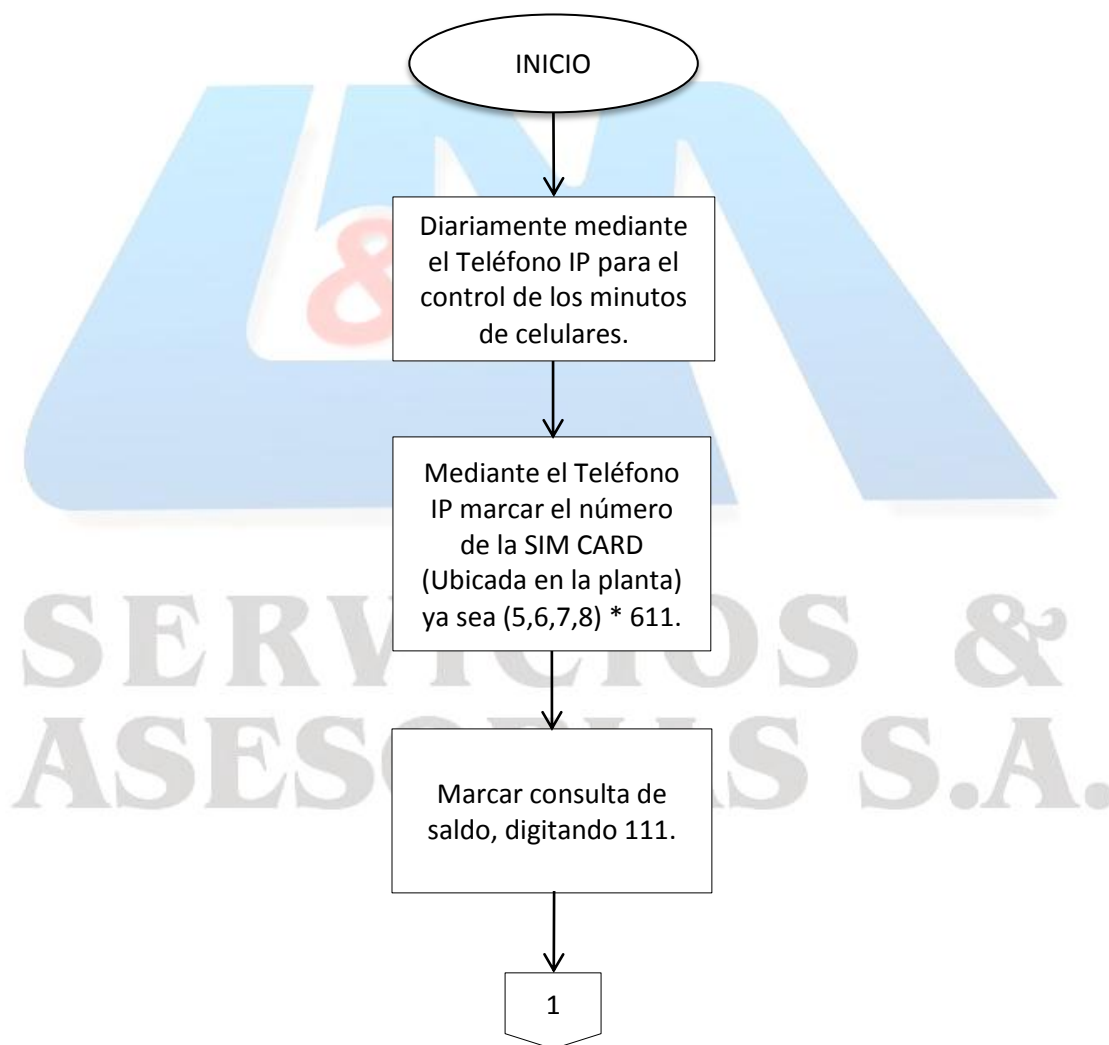
No existen Políticas de Seguridad relacionadas al Control de Llamadas.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DE LLAMADAS</b>	Código: SE-CLL-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Auditoría del Consumo de Minutos de Celulares



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD



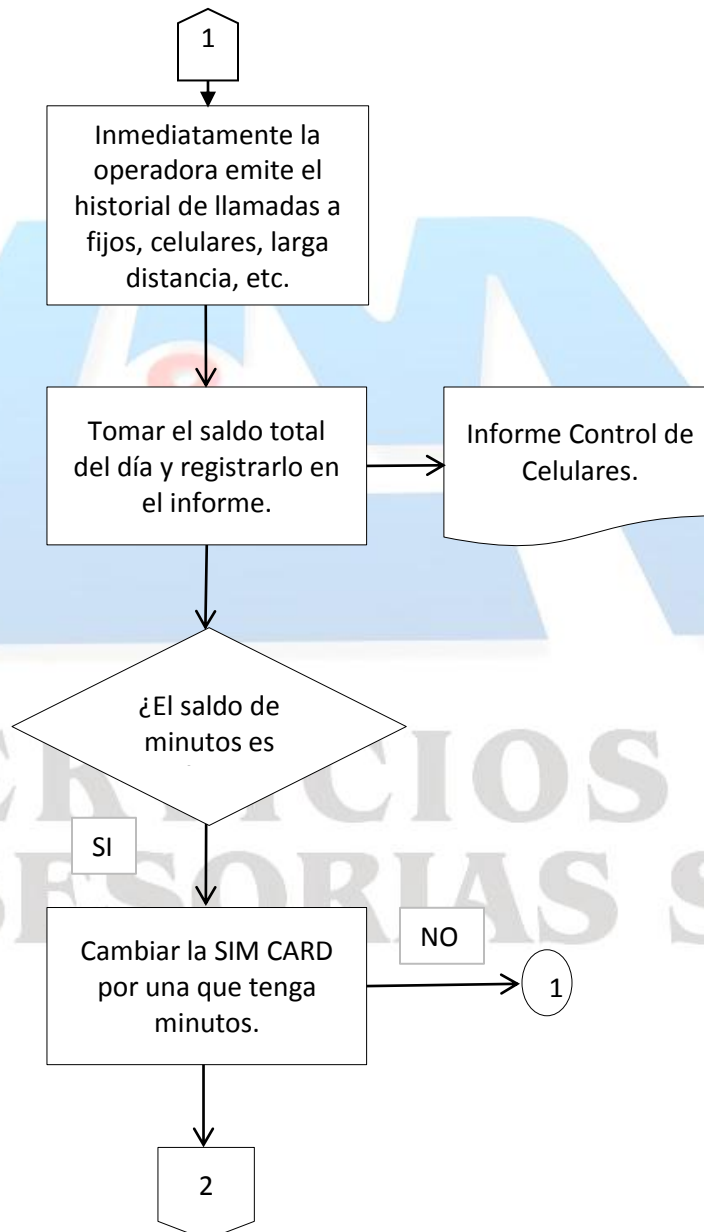
**NOMBRE: CONTROL DE LLAMADAS**

Código: SE-CLL-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
24/12/2011

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD



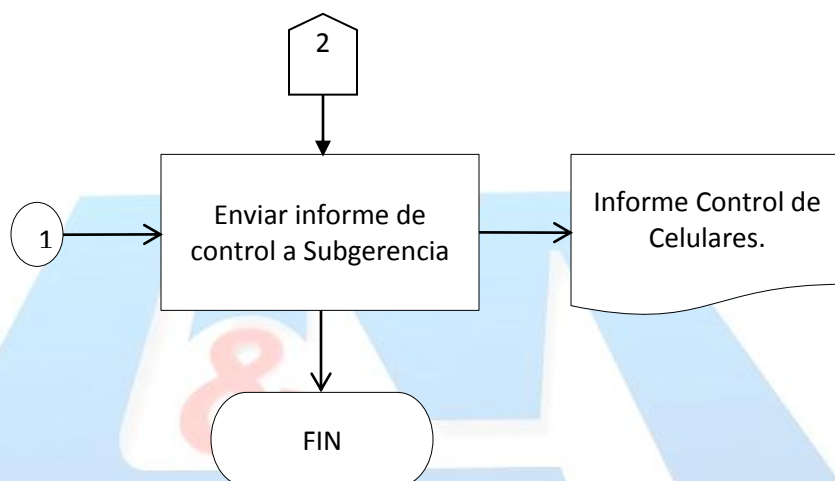
**NOMBRE: CONTROL DE LLAMADAS**

Código: SE-CLL-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
24/12/2011

Páginas:




# SERVICIOS & ASESORIAS S.A.

ELABORO: Equipo de Calidad

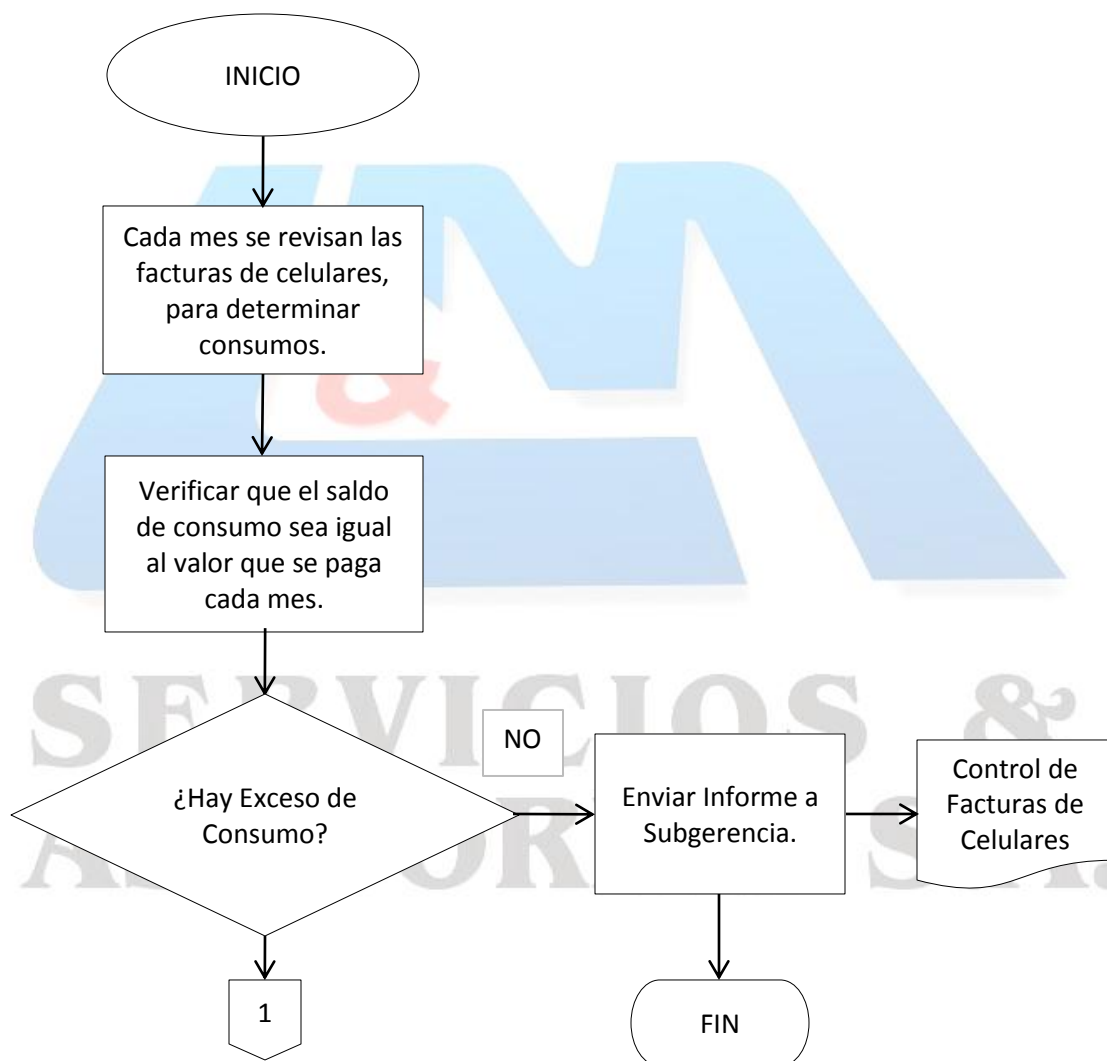
REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <p><b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b></p>	<b>NOMBRE: CONTROL DE LLAMADAS</b>	Código: SE-CLL-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

### Auditoría de las Facturas de Celular



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD



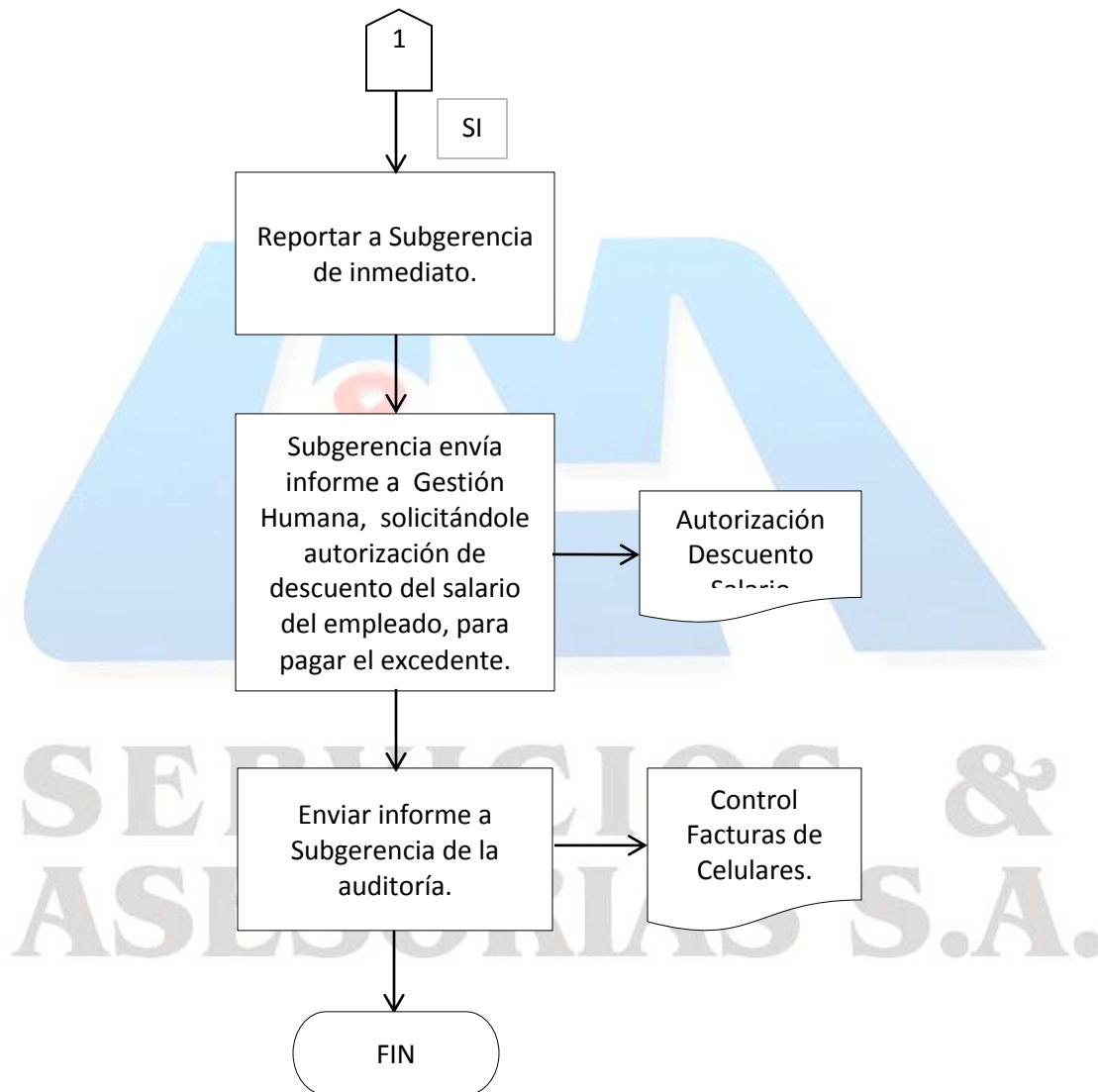
**NOMBRE: CONTROL DE LLAMADAS**

Código: SE-CLL-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
24/12/2011

Páginas:




ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DE LLAMADAS</b>	Código: SE-CLL-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Auditoría del Consumo de Minutos y Facturas de Celular

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Auditoría del Consumo de Minutos	A. Diariamente mediante el Teléfono IP para el control de los minutos de celulares.	Coordinador de seguridad.	
	B. Mediante el Teléfono IP marcar el número de la SIM CARD (Ubicada en la Planta) ya sea (5, 6, 7, 8) * 611.	Coordinador de seguridad.	
	C. Marcar consulta de saldo digitando 111.	Coordinador de seguridad.	
	D. Inmediatamente la operadora emite el historial de llamadas a fijos, celulares, llamadas a larga distancia, etc.	Coordinador de Seguridad	
	E. Tomar el saldo total del día y registrarlo en el informe.	Coordinador de Seguridad	Informe del Control de Celulares
	F. ¿El saldo de minutos es	Coordinador de Seguridad	

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD



## NOMBRE: CONTROL DE LLAMADAS

Código: SE-CLL-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
24/12/2011


Páginas:

	insuficiente?		
	G. Cambiar la SIN CARD por una que tenga minutos, de lo contrario enviar informe a Subgerencia de la auditoría y fin del proceso.	Coordinador de Seguridad	
	H. Enviar informe a Subgerencia.	Coordinador de Seguridad	Informe Control de Celulares
Auditoría de las Facturas de Celular.	A. Cada mes se revisan las facturas del operador Comcel, para determinar consumos.	Coordinador de seguridad.	
	B. Verificar que el saldo de consumo sea igual al valor que se paga cada mes.	Coordinador de seguridad.	
	C. ¿Hay exceso de consumo?	Coordinador de seguridad.	
	D. Reportar a Subgerencia de inmediato, de lo contrario enviar informe a Subgerencia.	Coordinador de Seguridad	
	E. Subgerencia envía informe a Gestión Humana, solicitándole	Coordinador de seguridad.	Autorización Descuento Salario

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
	NOMBRE: CONTROL DE LLAMADAS	Código: SE-CLL-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

	autorización de descuento del salario del empleado para pagar el excedente.		
	F. Enviar informe a Subgerencia de la auditoría.	Coordinador de Seguridad	Control Facturas de Celulares

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

No existen procesos relacionados al Control de Llamadas

## 8. Formatos

Código	Formato	Responsable
	Informe del Control de Celulares	Coordinador de Seguridad
	Autorización Descuento Salario	Coordinador de Seguridad
	Control Facturas de Celulares	Coordinador de Seguridad.

## 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A.


## 10. ANEXOS

**ANEXO 1:** Informe del Control de Celulares.

**ANEXO 2:** Autorización Descuento Salario.

**ANEXO 3:** Control Facturas de Celulares

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORÍAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DEL HORARIO DE FUNCIONARIOS</b>	Código: SE-CHF-MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en el Control de Entrada y Salida de los Funcionarios de L&M Servicios & Asesorías S.A. y sus Dependientes, con el fin de determinar cumplimiento en el horario, inicio de labores a tiempo y ausentismos.

## 2. ALCANCE

Inicia desde el momento en el que los funcionarios ingresan a L&M Servicios & Asesorías S.A y las Dependientes hacen el reporte por medio del Chat, y finaliza cuando se envía el informe final a Gerencia, Subgerencia y Gestión Humana sobre los acontecimientos.

## 3. DEFINICIONES

**Tarjeta de Entrada:** Formato en donde se registra la hora de entrada y salida diaria de los empleados de L&M, para llevar un control.

**Chat Corporativo:** Es un software que sirve como medio de comunicación con todos los empleados de L&M y sus Dependientes, con el fin de facilitar las comunicaciones y que se realicen de un manera eficaz.

**Dependientes:** Empleados de L&M Servicios & Asesorías S.A que pertenecen a las diferentes oficinas ubicadas en otras regiones de Colombia.

## 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

- En la oficina principal (Cali), todos los funcionarios deben marcar la tarjeta del control de ingreso y al ausentarse de la misma, o firmar el control de salidas por parte de los mensajeros y el personal administrativo.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD****SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.****NOMBRE: CONTROL DEL HORARIO DE  
FUNCIONARIOS**

Código: SE-CHF-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
24/12/2011

Páginas:


- Antes de permitir el ingreso de una persona ajena a la oficina principal en Cali, se debe hacer uso del altavoz, solicitando su identificación y hacia dónde se dirige.
- Se llevara un control sobre la apertura oportuna de cada punto de Servicio, con el fin de brindar un óptimo servicio al cliente y tener en cuenta el cumplimiento de horario de los empleados.
- Los funcionarios de las Dependientes deberán informar al área de Seguridad, Gestión Humana o en su defecto al Coordinador del Call-Center al momento de ausentarse de la oficina por algún motivo. Diligenciando el Formato respectivo con la previa autorización de la subgerencia.

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

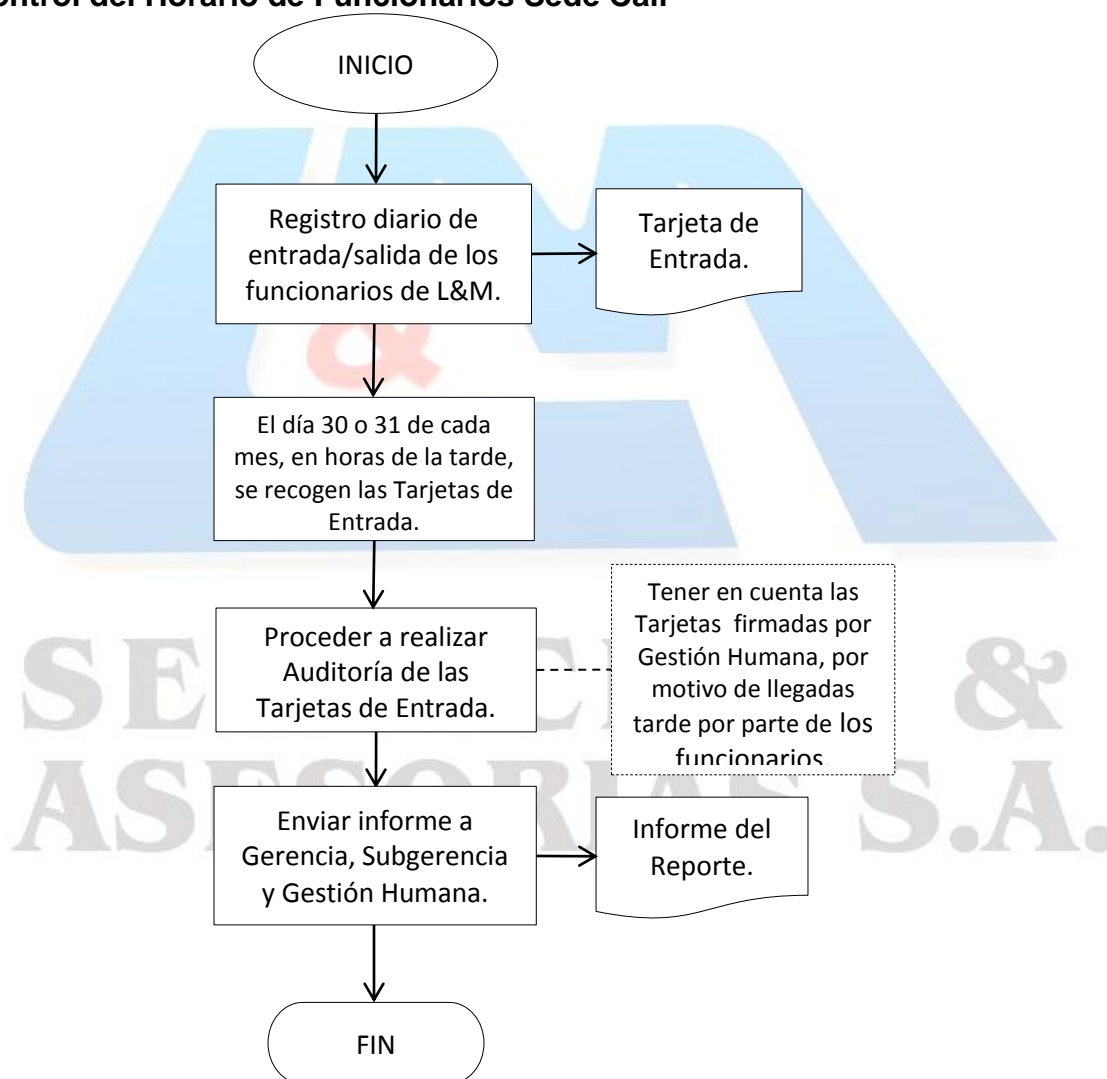
REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DEL HORARIO DE FUNCIONARIOS</b>	Código: SE-CHF-MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Control del Horario de Funcionarios Sede Cali



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

### NOMBRE: CONTROL DEL HORARIO DE FUNCIONARIOS

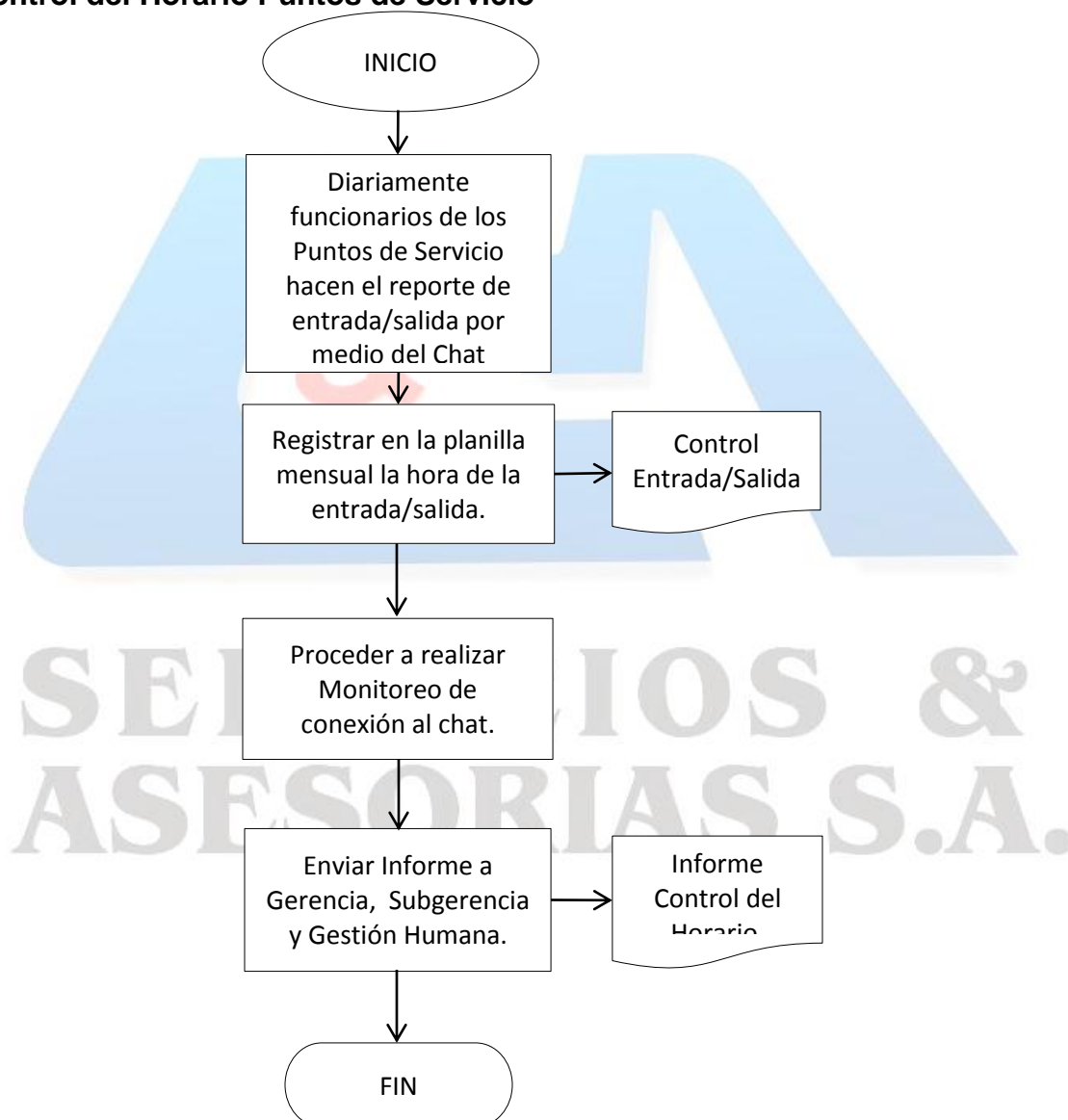
Código: SE-CHF-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
24/12/2011

Páginas:


### Control del Horario Puntos de Servicio



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DEL HORARIO DE FUNCIONARIOS</b>	Código: SE-CHF-MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:


## 6. PROCEDIMIENTOS

### Control del Horario Sede Cali y Dependientes

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Control del Horario de los Funcionarios sede Cali.	A. Registro diario de entrada/salida de los funcionarios de L&M.	Coordinador de Seguridad	Tarjeta de Entrada
	B. El día 30 o 31 de cada mes en horas de la tarde, se recogen las tarjetas de entrada.	Coordinador de Seguridad	
	C. Proceder a realizar Auditoria de las tarjetas de entrada.	Coordinador de Seguridad	
	D. Enviar informe a Gerencia, Subgerencia y Gestión Humana.	Coordinador de Seguridad	Informe del Control del Horario
Control del Horario Dependientes.	A. Diariamente las Dependientes hacen el reporte de entrada/salida por medio del Chat Corporativo.	Coordinador de Seguridad	
	B. Registrar en la planilla mensual la hora de entrada y salida.	Coordinador de Seguridad	Control Entrada/Salida
	C. Proceder a	Coordinador de	

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD			
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DEL HORARIO DE FUNCIONARIOS</b>		Código: SE-CHF-MP-02
			Versión: 01
			Vigente desde: 24/12/2011
			Páginas:

	realizar monitoreo de conexión al chat.	Seguridad	
	D. Enviar Informe a Subgerencia y Gestión Humana.	Coordinador de Seguridad	Informe Control del Horario.

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

No existen procesos relacionados al Control del Horario de Funcionarios.

## 8. FORMATOS

Código	Formato	Responsable
	Tarjeta de Entrada	Coordinador de Seguridad
	Informe del Control del Horario	Coordinador de Seguridad
	Control Entrada/Salida	Coordinador de Seguridad

## 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A.

## 10. ANEXOS


**ANEXO 1:** Tarjeta de Entrada.

**ANEXO 2:** Informe del Control del Horario.

**ANEXO 3:** Control Entrada/Salida.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DE EQUIPOS DE SEGURIDAD</b>	Código: SE-CES-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Estipular las actividades a realizar para Controlar los Equipos de Seguridad (Cámaras y Alarmas) de L&M Servicios & Asesorías S.A., con el fin de brindar seguridad a los funcionarios y a la Organización, mediante un monitoreo constante.

## 2. ALCANCE


El Control de Equipos de Seguridad aplica para los siguientes Puntos de Servicio; Montería (Centro-La Granja), Barranca (Centro-Éxito-Palmira-Nororiente), Tunja (Centro-Glorieta), Duitama, Caucasia (Centro-Troncal), Dorada, Puerto Berrio, Ubaté, Honda, Sincelejo (Centro-Terminal-Argelia), Líbano, Puerto Boyacá (Alfonso López-Centro), Aguachica, Zipaquirá, Magangué (Lequerica) y Sogamoso y cualquier otra oficina que se apertura y se implemente el Sistema; de L&M Servicios & Asesorías S.A., e inicia cuando se ingresa al programa GeoVision y finaliza cuando se ya se ha realizado la auditoria de las cámaras y se ha presentado un informe.

## 3. DEFINICIONES

**Alarma de Seguridad:** Es un sistema que proporciona diferentes elementos necesarios para brindar a las personas y bienes muebles protección y seguridad ante eventos como robo, incendio, etc.

**Cámara de Seguridad:** Son dispositivos autónomos que cuentan con un servidor web de video incorporado, lo que les permite transmitir su imagen a través de una tarjeta que se instala al PC y se desprende y se conecta a los demás puertos de cámaras, le permiten al usuario tener la cámara en una localización y ver el vídeo en tiempo real desde otro lugar a través de Internet.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DE EQUIPOS DE SEGURIDAD</b>	Código: SE-CES-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

**Posweb:** Es un software que contiene todas las herramientas necesarias para pagar y enviar giros de inmediato.

**Geovision:** Es un software fundamental en materia de vigilancia que funciona a través de cámaras de seguridad en un sistema CCTV con monitoreo en internet, basado en PC o DVR digital.

**Botón de Pánico:** Son dispositivos que se utilizan en los sistemas de alarma. Sirven para que el Centro Procesador de Alarmas, envíe un código a la Central que avisa que el inmueble está siendo asaltado, se notifica a la vez que en el inmueble se encuentra una persona o personas amenazadas con una arma y los elementos de respuesta física guarden las precauciones para evitar algún desenlace fatal.


**Simulacro de Activación de Alarmas:** Proceso en el cual se activan todos los sistemas de seguridad de una empresa, con el fin de determinar si están en buen funcionamiento y si hay que realizar alguna revisión, además de reconocer los comportamientos del personal de L&M ante la situación, determinando si estos son adecuados según los protocolos establecidos.

#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### **Normatividad, Políticas y Condiciones Generales.**


- El Área de Seguridad es totalmente restringido, por tal motivo ningún funcionario está autorizado para manipular los equipos que allí se encuentran a menos que sea autorizado por los encargados.
- Ningún funcionario estará en facultad de cambiar de posición o reubicar las cámaras instaladas dentro de las diferentes oficinas sin previa autorización de la Gerencia Administrativa.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
	<b>NOMBRE: CONTROL DE EQUIPOS DE SEGURIDAD</b>	Código: SE-CES-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

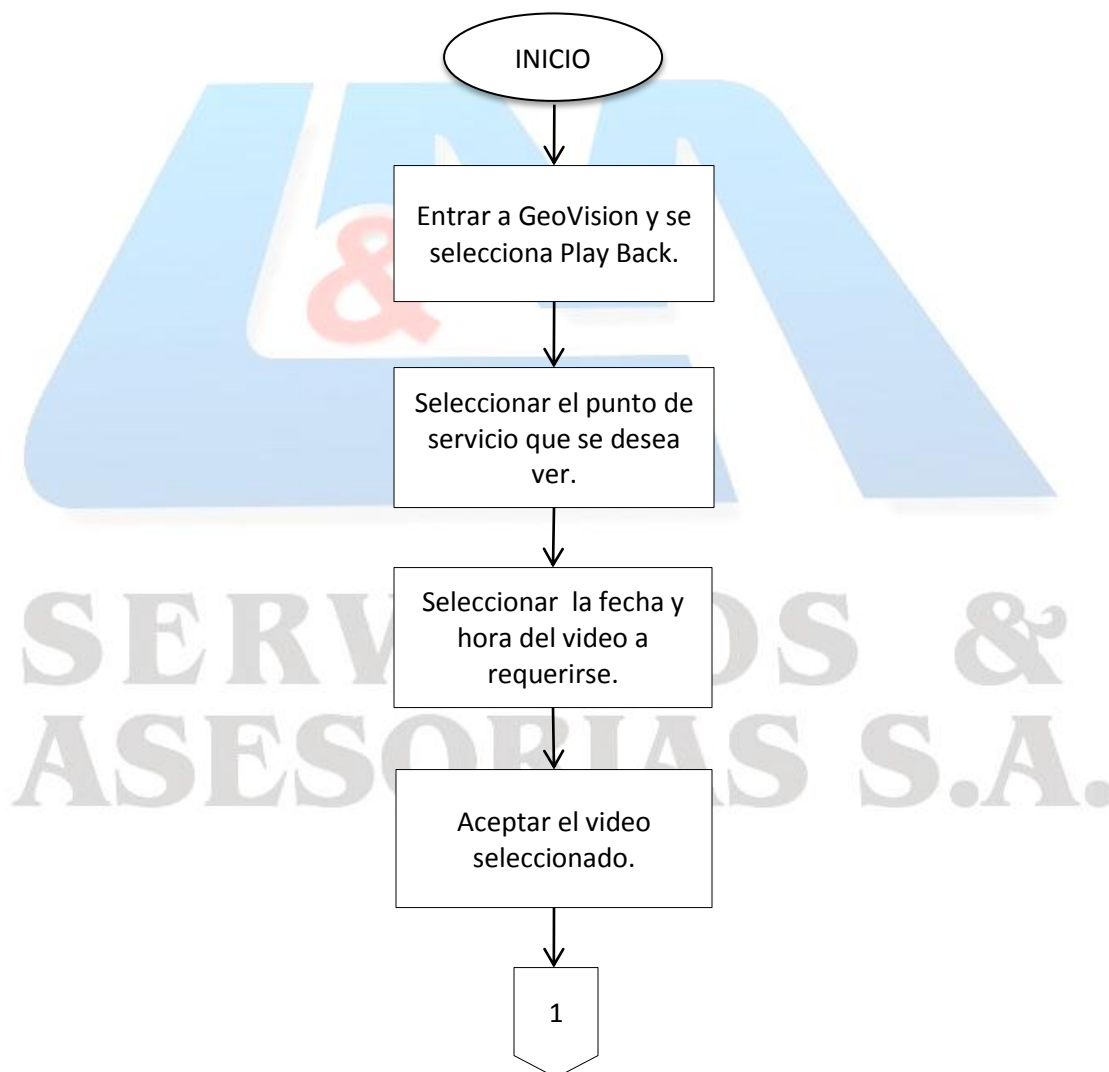
- Los registros o copias de seguridad de las cámaras son de uso exclusivo de la empresa L&M SERVICIOS & ASESORIAS S.A.
- Por ningún motivo se dará copia del registro de las cámaras ni se permitirá la visualización de ellos a terceros para efectos personales. Solo se darán a conocer a entidades judiciales y policiales solicitados por escrito y debidamente autorizado por Gerencia General para que sirvan como evidencia dentro de un proceso penal o judicial.
- Las personas encargadas de cerrar la oficina en Cali, verificarán que las cerraduras de las puertas y ventanas estén bien accionadas y la alarma activada correctamente.
- Las cámaras instaladas en las Dependientes son una herramienta que nos ayuda a prevenir o actuar de manera oportuna frente a una eventualidad de riesgo, por tal motivo estas deben permanecer activas las 24 horas del día. Si por algún motivo un empleado es sorprendido manipulando los equipos evitando el monitoreo desde la oficina principal, esto ocasionara las sanciones pertinentes.
- Mediante monitoreo por cámaras se llevara un registro del uso adecuado de los uniformes y prendas institucionales a cada uno de los funcionarios de la empresa con el fin de resaltar la imagen de la misma.
- El Departamento de Seguridad creara un protocolo de Simulacro de Alarmas, teniendo en cuenta los diferentes factores a presentarse en la Organización. Entregándolo a los funcionarios, realizando la sensibilización y Capacitando periódicamente en este tema. Con el fin de modelar las conductas a seguir en momentos de ocurrencia de robos, y otras situaciones de inseguridad.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DE EQUIPOS DE SEGURIDAD</b>	Código: SE-CES-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Auditoria de Videos de Cámaras de Seguridad Locales y Puntos de Servicio



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

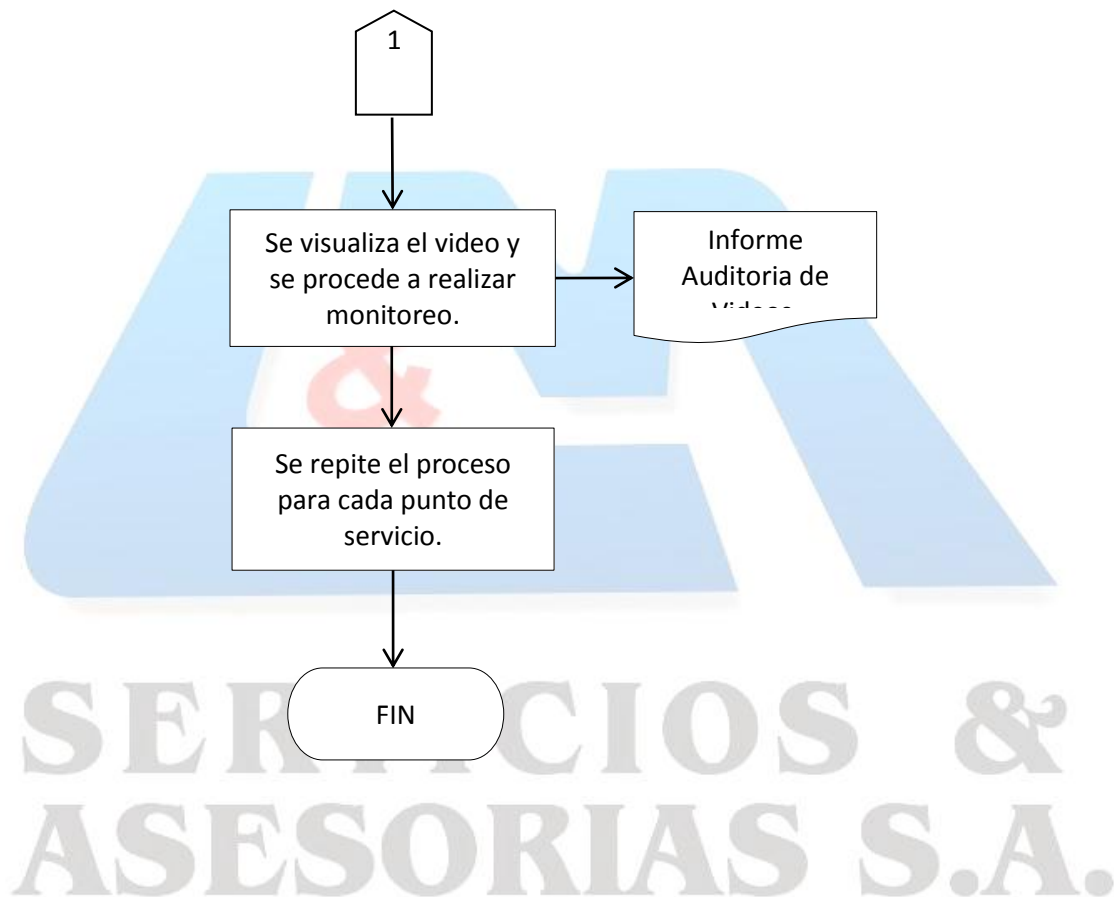
**NOMBRE: CONTROL DE EQUIPOS DE SEGURIDAD**

Código: SE-CES-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
24/12/2011

Páginas:




ELABORO: Equipo de Calidad

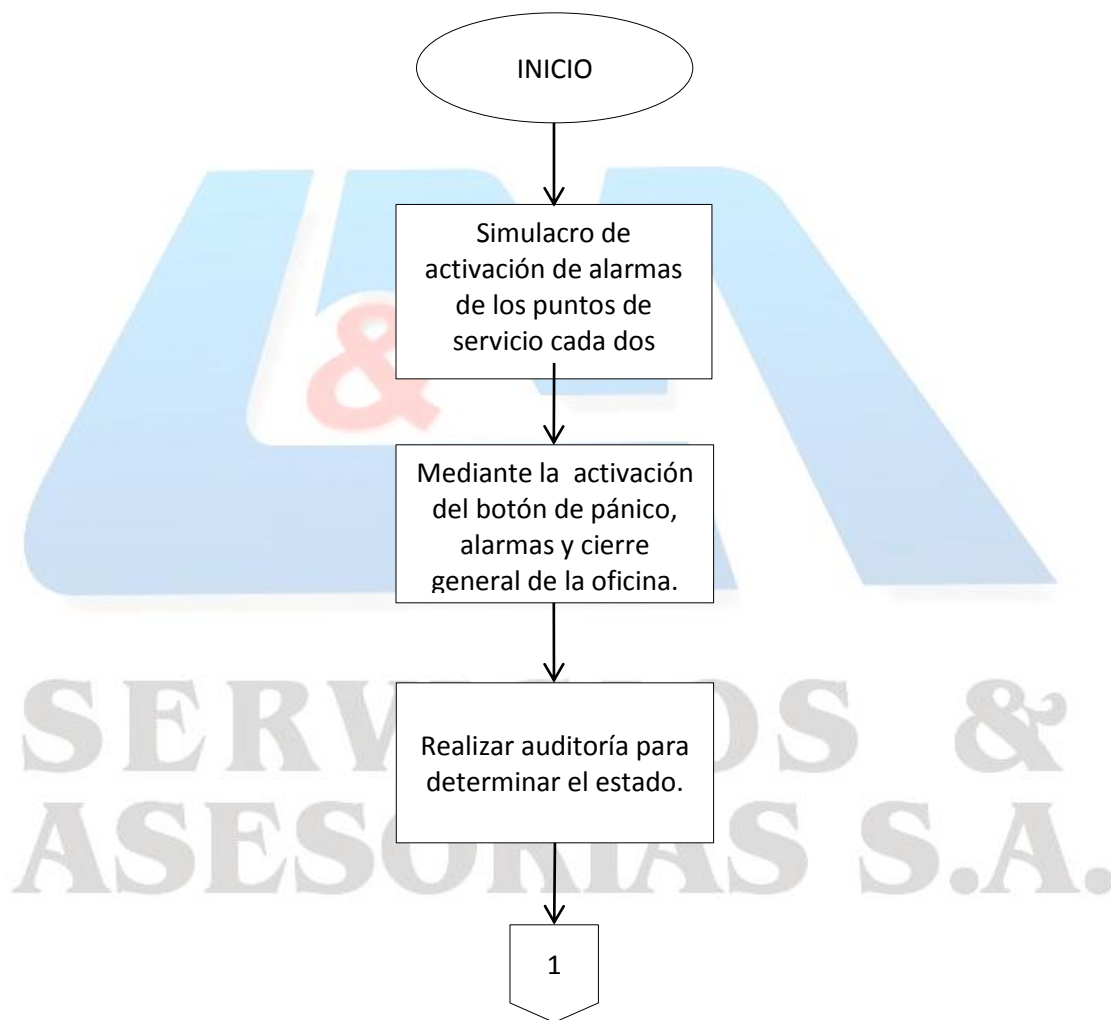
REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DE EQUIPOS DE SEGURIDAD</b>	Código: SE-CES-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

### Auditoría del Estado de las Alarmas



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

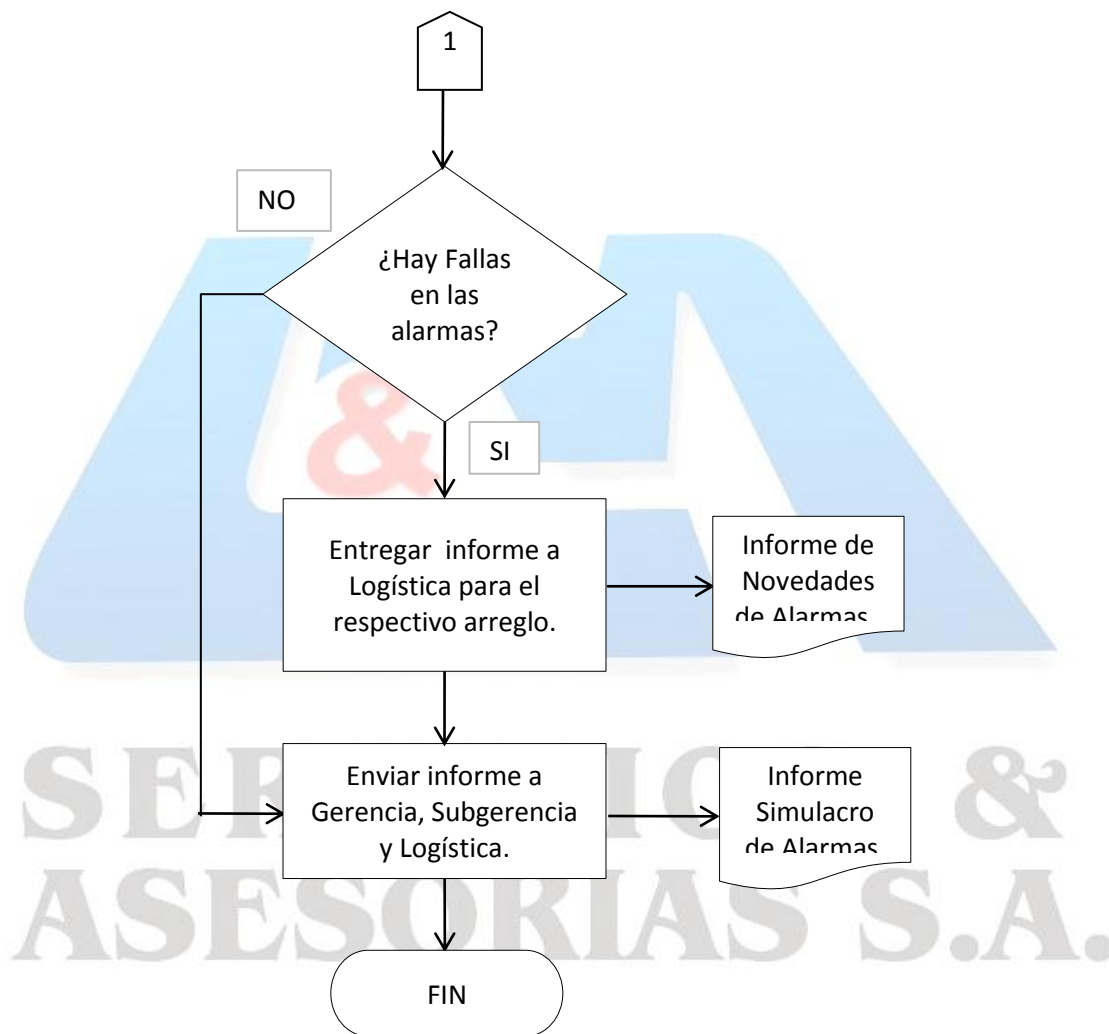
**NOMBRE: CONTROL DE EQUIPOS DE SEGURIDAD**

Código: SE-CES-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
24/12/2011

Páginas:




ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DE EQUIPOS DE SEGURIDAD</b>	Código: SE-CES-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Auditoría de Videos de Cámaras de Seguridad y Estado de las Alarmas

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Auditoría de Videos de las cámaras de seguridad Locales y Dependientes.	A. Entrar a GeoVision y se selecciona Play Back	Coordinador de Seguridad	
	B. Seleccionar la dependiente que se desea ver.	Coordinador de Seguridad	
	C. Seleccionar la fecha y hora del video a requerirse.	Coordinador de Seguridad	
	D. Aceptar el video seleccionado	Coordinador de Seguridad	
	E. Se visualiza el video y se procede a realizar monitoreo.	Coordinador de Seguridad	Informe Auditoría de Videos
	F. Se repite el proceso para cada Dependiente.	Coordinador de Seguridad	
Auditoría del Estado de las Alarmas.	A. Simulacro de activación de alarmas de las Dependientes cada dos meses.	Coordinador de Seguridad	
	B. Mediante la activación del botón de pánico, alarmas y cierre general de la oficina.	Coordinador de Seguridad	

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DE EQUIPOS DE SEGURIDAD</b>	Código: SE-CES-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

	C. Realizar auditoría para determinar el estado.	Coordinador de Seguridad	
	D. ¿Hay fallas en las Alarmas?	Coordinador de Seguridad	
	E. Entregar informe a Logística para el respectivo arreglo.	Coordinador de Seguridad	Informe Novedades de Alarmas
	F. Enviar informe a Gerencia, Subgerencia y Logística.	Coordinador de Seguridad	Informe Simulacro de Alarmas

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

Seguridad de la Oficina Principal

## 8. FORMATOS

Código	Formato	Responsable
	Informe Auditoría de Videos	Coordinador de Seguridad
	Informe Novedades de Alarmas	Coordinador de Seguridad
	Informe Simulacro de Alarmas	Coordinador de Seguridad

## 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A.


## 10. ANEXOS

**ANEXO 1:** Informe Auditoría de Videos.

**ANEXO 2:** Informe Novedades de Alarmas.

**ANEXO 3:** Informe Simulacro de Alarmas.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
	NOMBRE: SEGURIDAD OFICINA PRINCIPAL	Código: SE-SOP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para controlar de una manera adecuada la Seguridad de la Oficina Principal de L&M Servicios & Asesorías S.A, a través del procedimiento de Cierre y Apertura.

## 2. ALCANCE

La Seguridad de la Oficina Principal aplica para toda la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A. desde el momento en el que se realiza la Apertura de las Oficinas, y finaliza cuando ya se procede a realizar el Cierre.

## 3. DEFINICIONES


**Seguridad:** Hace referencia al conjunto de medidas que toma una empresa para protegerse contra robos, ataques e incendios, mediante el uso de cámaras de seguridad, alarmas, para proteger el inmueble.

## 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales


- El área de Seguridad velará para que cada oficina cuente con los elementos necesarios de emergencias y estén en los sitios correctos. También se preocupará por que los funcionarios cuenten con los equipos y elementos indispensables para su correcto desempeño laboral.
- Para reparaciones de cualquier índole, solo se harán por personal calificado y autorizado por la Administración. Ningún empleado está facultado para hacer arreglos o similares sin previa autorización de un superior.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
	<b>NOMBRE: SEGURIDAD OFICINA PRINCIPAL</b>	Código: SE-SOP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

- Cuando un empleado sea retirado de la empresa, se debe tener precaución para el cambio de candados, gurdas de las chapas en las puertas y caletas de seguridad entre otros.
- Brindar apoyo en la realización de investigación de accidentes e incidentes en la Oficina Principal de Cali y las Oficinas de Dependientes.
- El área de Seguridad generará un informe mensual sobre las novedades presentadas en la Oficina Principal de Cali y las Dependientes a Gestión Humana con copia a la Gerencia Administrativa.
- Velar porque los empleados informen a Seguridad sobre cualquier condición insegura de la cual se percaten o sean informados.
- Todos los funcionarios de L&M SERVICIOS & ASESORIAS S.A, son responsables de sus actos y de los que puedan afectar su seguridad y la de los demás compañeros.
- Todos los funcionarios de L&M SERVICIOS & ASESORIAS S.A, se asegurarán de haber entendido todas las instrucciones expresadas en los Reglamentos de la Empresa y sus políticas.
- Todo ingreso de personal ajeno a las oficinas debe ser informado a seguridad para su respectiva autorización y poder así tener un control sobre ellos mientras su estadía en la misma.
- Para evitar ser víctimas de robo de grandes sumas de dinero dentro de la oficina, se mantendrá un monto máximo de Tres Millones de Pesos Mct (\$3.000.000) requerido en cada caja durante el día laboral. Valor que de llegar a cambiar será notificado formalmente por la Gerencia y/o sus representantes. En la noche el efectivo deberá estar en los sitios destinados para tal fin ya conocidos por los administradores de cada oficina.


ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: SEGURIDAD OFICINA PRINCIPAL</b>	Código: SE-SOP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

- Al momento de retirar mayores cuantías de dinero de los bancos, actuar con cautela y solicitar el acompañamiento de la policía si es necesario. No informar a nadie distinto a sus superiores y de carácter obligatorio al área de Seguridad sobre los movimientos a realizar en estos sitios.
- Los funcionarios de las Dependientes deberán informar a Seguridad, Gestión Humana o en su defecto al Coordinador del Call-Center al momento de ausentarse de la oficina por algún motivo.
- Para mayor seguridad de los clientes, los cajeros de los puntos de servicio exigirán un solo usuario en la ventanilla para ser atendido (incentivar al cliente uso de los turneros. Dejando en claro que es de carácter obligatorio utilizar este procedimiento en las oficinas donde haya este instrumento). Esto evitara aglomeraciones y posibles robos en el momento y el cajero realizara su trabajo de una forma tranquila.
- Después de haber cerrado la oficina al medio día o en la noche, no se debe abrir de nuevo motivados por algún cliente con alguna excusa para reclamar giros urgentes, estos casos son propicios para atracos o semejantes.
- Al momento de abrir o cerrar las oficinas de Dependientes, hacerlo en presencia de uno o más compañeros para evitar ser víctimas de personas inescrupulosas.
- A la hora de recibir paquetes enviados desde la Oficina Principal, no se debe abrir la puerta de acceso a las cajas para el recibo de esta, se debe firmar el recibido desde la ventanilla y posteriormente hacer el ingreso del paquete.

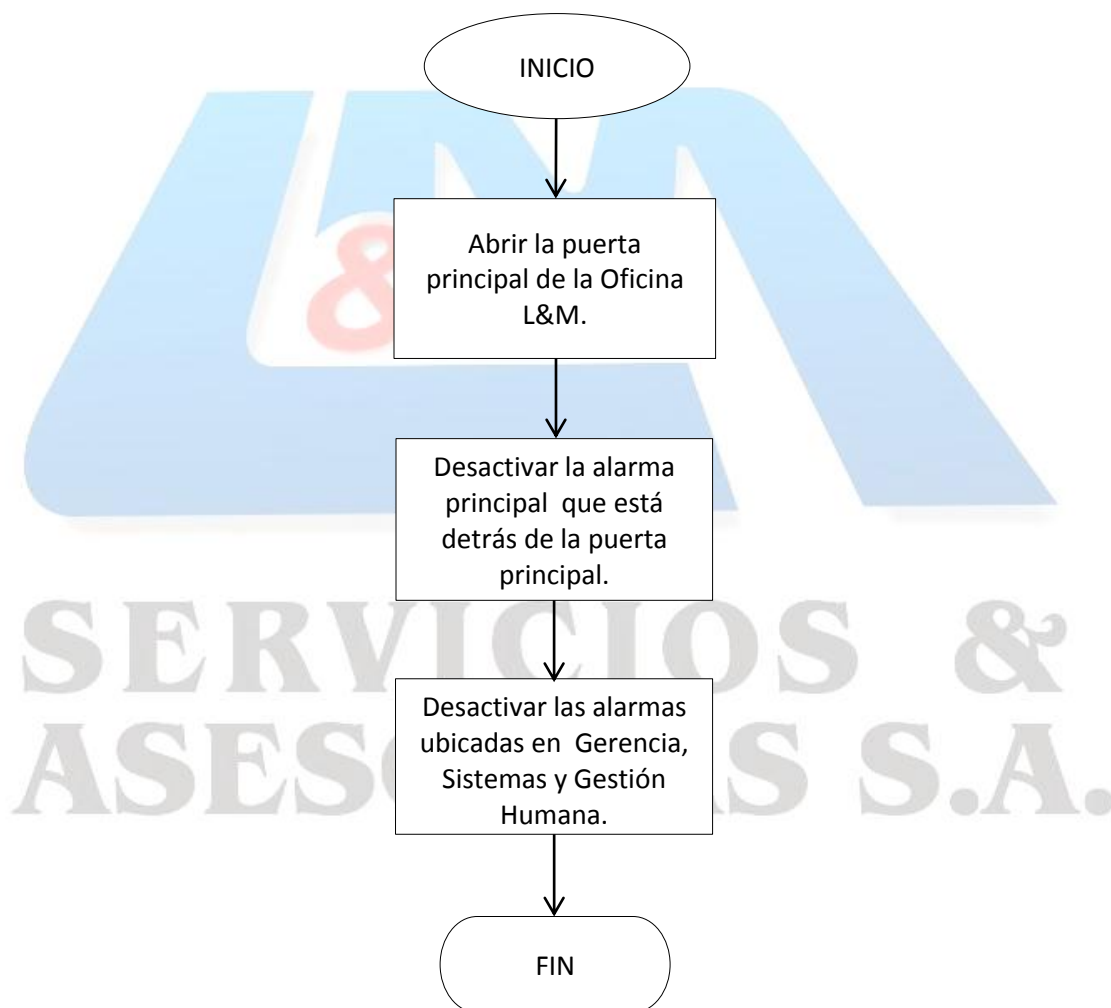
ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: SEGURIDAD OFICINA PRINCIPAL</b>	Código: SE-SOP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Apertura de la Oficina Cali



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISÓ: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD



**NOMBRE: SEGURIDAD OFICINA PRINCIPAL**

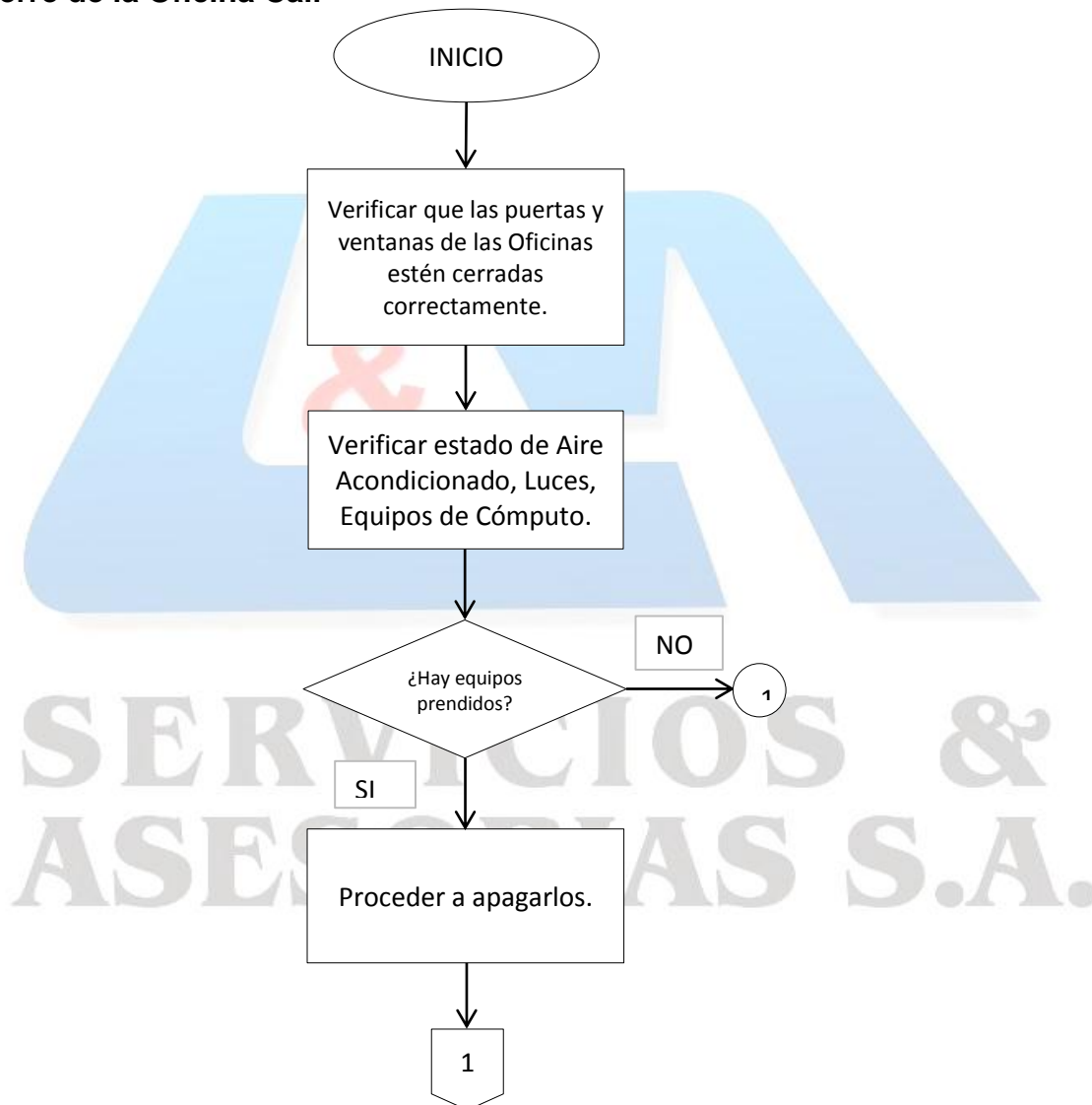
Código: SE-SOP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
24/12/2011

Páginas:

### Cierre de la Oficina Cali



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD



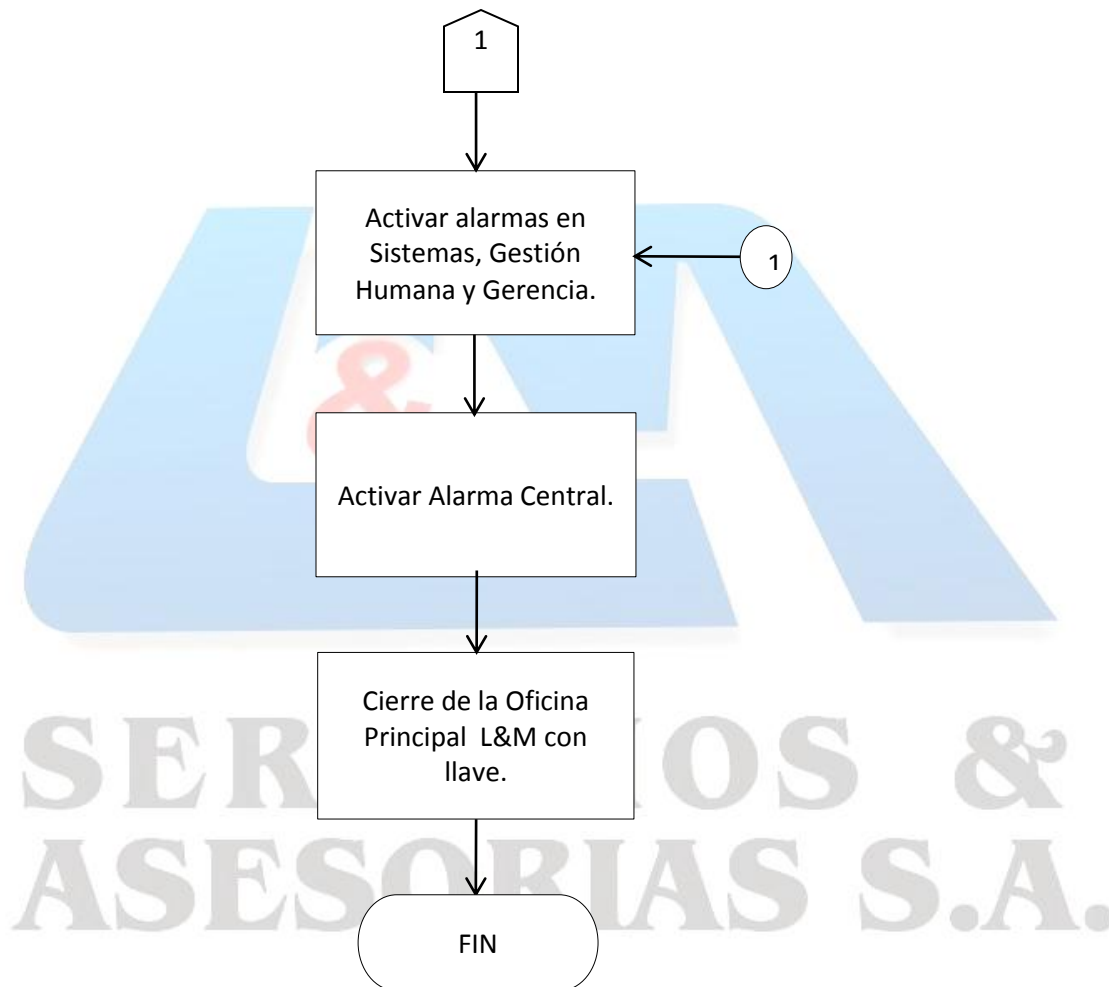
**NOMBRE: SEGURIDAD OFICINA PRINCIPAL**

Código: SE-SOP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
24/12/2011

Páginas:




ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: SEGURIDAD OFICINA PRINCIPAL</b>	Código: SE-SOP-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Apertura y Cierre de la Oficina Principal

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Apertura de la Oficina Cali	A. Abrir la puerta principal de la Oficina de L&M.	Coordinador de Seguridad	
	B. Desactivar la alarma principal que está detrás de la puerta principal.	Coordinador de Seguridad	
	C. Desactivar las alarmas ubicadas en Gerencia, Sistemas y Gestión Humana.	Coordinador de Seguridad	
Cierre de la Oficina Cali	A. Verificar que las puertas y ventanas de las oficinas estén cerradas correctamente.	Coordinador de Seguridad	
	B. Verificar estado de Aire Acondicionado, Luces, Equipos de Cómputo.	Coordinador de Seguridad	
	C. ¿Hay equipos prendidos?	Coordinador de Seguridad	
	D. Proceder a apagarlos, de lo contrario continuar con el proceso.	Coordinador de Seguridad	
	E. Activar alarmas	Coordinador de	

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD****NOMBRE: SEGURIDAD OFICINA PRINCIPAL**

Código: SE-SOP-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
24/12/2011

Páginas:

en Sistemas,  
Gestión Humana y  
Gerencia.

Seguridad

F. Activar Alarma  
Central.Coordinador de  
SeguridadG. Cierre de la  
Oficina Principal de  
L&M con llave.Coordinador de  
Seguridad**7. PROCESOS RELACIONADOS**

Control de Equipos de Seguridad.

**8. FORMATOS**

Código	Formato	Responsable
	Informe de Eventualidades	Coordinador de Seguridad

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**


Políticas Internas de L&amp;M Servicios &amp; Asesorías S.A.

**10. ANEXOS****ANEXO 1:** Informe de Eventualidades.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: SALUD OCUPACIONAL</b>	Código: SE-SO-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Velar por la seguridad de todos los empleados de L&M Servicios & Asesorías S.A. en cuanto a la Salud Ocupacional, informando y previniendo accidentes y enfermedades laborales, para garantizar un bienestar a todos los funcionarios.

## 2. ALCANCE


El proceso de Salud Ocupacional aplica para todos los empleados de L&M Servicios & Asesorías S.A y sus Dependientes, e inicia con la Auditoría de los Extintores, y finaliza cuando ya se ha realizado la revisión del estado y de la fecha de vencimiento de acuerdo a lo establecido en la Normatividad vigente para el caso.

## 3. DEFINICIONES

**Salud Ocupacional:** Garantiza la seguridad y protección en salud de los trabajadores, mediante un control de los accidentes y enfermedades según lo establece la norma.

**Extintor:** Es un artefacto que sirve para apagar fuego. Consiste en un recipiente metálico (bombona o cilindro de acero) que contiene un agente extintor de incendios a presión, de modo que al abrir una válvula el agente sale por una manguera que se debe dirigir a la base del fuego. Generalmente tienen un dispositivo para prevención de activado accidental, el cual debe ser deshabilitado antes de emplear el artefacto.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: SALUD OCUPACIONAL</b>	Código: SE-SO-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:


#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

- Continuar con el programa de Salud Ocupacional para la compañía. Esto supone la existencia de Recursos Humanos, Técnicos y Financieros que garanticen el cumplimiento de los objetivos y actividades propuestas, con el apoyo de la Gerencia.
- Velar por el cumplimiento de las normas que se viertan en lo concerniente a la Higiene, Salud y Seguridad Industrial por parte de todos los funcionarios de la compañía **L&M SERVICIOS & ASESORIAS S.A. COMO REPRESENTANTES DEL SERVICIO INMEDIATO NACIONAL.** a nivel nacional.

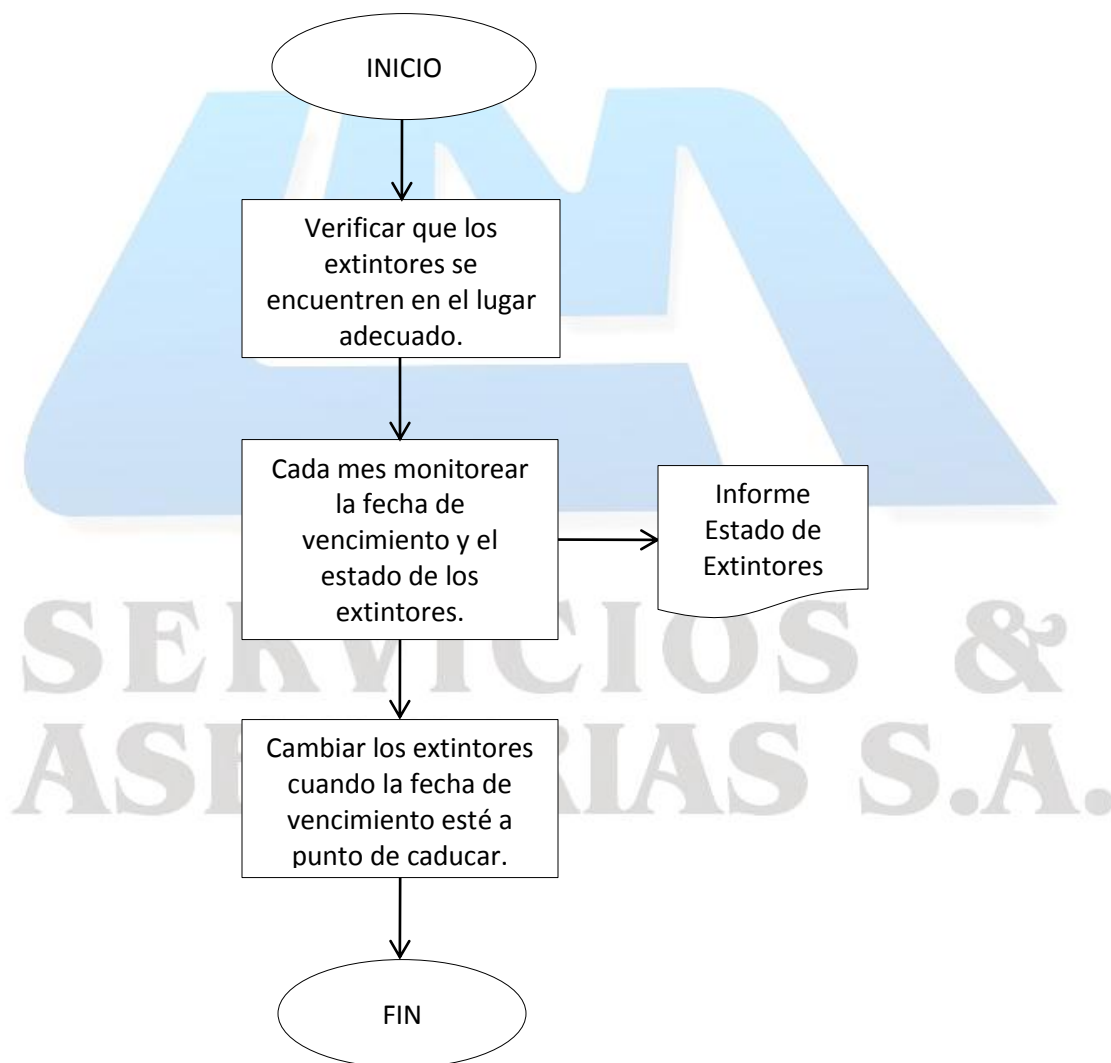
**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: SALUD OCUPACIONAL</b>	Código: SE-SO-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Auditar Estado de Extintores



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: SALUD OCUPACIONAL</b>	Código: SE-SO-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Auditar Estado de Extintores	A. Verificar que los extintores se encuentren en el lugar adecuado.	Coordinador de Seguridad	
	B. Cada mes monitorear la fecha de vencimiento y el estado de los extintores.	Coordinador de Seguridad	Informe Estado de Extintores
	C. Cambiar los extintores cuando la fecha de vencimiento esté a punto de caducar.	Coordinador de Seguridad	

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

No existen procesos relacionados a la Salud Ocupacional


## 8. FORMATOS

Código	Formato	Responsable
	Informe Estado de Extintores	Coordinador de Seguridad

## 9. DOCUMENTOS EXTERNOS

Políticas de Salud Ocupacional de L&M Servicios & Asesorías S.A.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISÓ: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: SALUD OCUPACIONAL</b>	Código: SE-SO-MP-05
		Versión: 01
		Vigente desde: 24/12/2011
		Páginas:

## 10. ANEXOS

### ANEXO 1: Informe Estado de Extintores



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.



**DESCRIPCIÓN PROCESO: ASISTENTE DE SUBGERENCIA****Código: AS-C-01****Fecha Actualización:** Enero 30 del 2012

**OBJETIVO:** Realizar la causación de la nómina de todos los empleados de L&M S.A. en CG-1, brindar apoyo a la Gerencia para la realización y control del presupuesto anual, controlar los gastos de toda la organización, cumplir con el pago a los proveedores, manejar adecuadamente la caja mayor y cumplir con los requerimientos varios por parte de la Presidencia y Gerencia.

**Líder del Proceso:** Asistente de Subgerencia**Equipo de Apoyo:** Contabilidad y Gestión Humana**Aprobó:**

PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<b>Pago de Nómina a Funcionarios</b>					
Gestión Humana	Novedades de nómina	PH	Causación de nómina	Plano cash	Subgerencia
Asistente de Subgerencia	Plano cash	H	Realizar el archivo cash	Archivo cash	Subgerencia
Asistente de Subgerencia	Volante de pago	H	Envío de desprendibles de pago de nómina a los funcionarios de los Puntos de Servicio	Volante de pago	Puntos de Servicio
<b>Control de Gastos</b>					
Contabilidad	Facturas de cobro	PH	Causación de gastos Cali	Facturas	Contabilidad
Asistente de Subgerencia	Comprobante de pago	H	Elaboración del comprobante de pago	Comprobante de pago	Contabilidad
Asistente de Subgerencia	Informe del control de gastos	V	Control de gastos Cali	Control de gastos	Contabilidad
<b>Pago a Proveedores</b>					
Asistente de Subgerencia	Comprobante de pago	PH	Pago a proveedores	*Comprobante de pago *Factura	Contabilidad
<b>Manejo de la Caja General</b>					
*Gerencia *Subgerencia	Facturas de cobro	PV	Manejo de la caja general	Informe mensual	Subgerencia
Subgerencia	Reembolso	H	Reembolso de caja menor	Informe del reembolso	Contabilidad
<b>Manejo de la Documentación</b>					
Subgerencia	Informe del control de documentos	HV	Manejo de documentos de representantes Cali	Informe del control de documentos	Subgerencia
Subgerencia	Actas	HV	Manejo de libros de actas	Libro de actas	Subgerencia
<b>Requerimientos Varios</b>					
*Presidencia *Gerencia *Subgerencia	-	H	Realizar trámites ante notarias	Documentos autenticados	*Presidencia *Gerencia *Subgerencia
*Presidencia *Gerencia *Subgerencia	Informe de la revisión	HV	Revisión de contratos a celebrar	Informe de la revisión	*Presidencia *Gerencia *Subgerencia
Presidencia	-	H	Requerimientos varios	-	Presidencia
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		<b>RECURSOS</b>		<b>COMUNICACIONES</b>	<b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS</b>
Listado Maestro de Documentos		Instalaciones locativas		Correo Electrónico	Sistema de Gestión de Calidad
		Computadores y telecomunicaciones		Chat Corporativo 24im	
		Equipos de oficina		Telefonía IP	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA****NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

**1. OBJETIVO**

Describir las actividades a seguir en el Pago de Nómina a los Funcionarios de L&M Servicios & Asesorías S.A., con el fin de que cada una de las liquidaciones de prestaciones sociales, vacaciones, horas extras, incapacidades, etc, se realicen de una manera eficiente, para poder determinar la cantidad exacta a pagar a cada uno de los empleados después de las deducciones, y llevar un control de la contabilidad cumpliendo con todas las obligaciones establecidas.

**2. ALCANCE**

El Pago de Nómina a los Funcionarios aplica para toda la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A. e inicia desde el momento en que se realiza la liquidación de cada uno de los módulos en CG UNO, hasta cuando ya se ha realizado el pago en el banco y se envían los desprendibles de nómina a los Puntos de Servicio.

**3. DEFINICIONES**

**Nómina:** Es el registro financiero que una empresa realiza sobre los salarios de sus empleados, bonificaciones y deducciones, e indica la cantidad pagada a los empleados por el trabajo que han hecho en la empresa durante un período determinado de tiempo, normalmente mensual o quincenal.

**Liquidación de Nómina:** Es un documento de soporte donde se relacionan los pagos de cada periodo contable con los trabajadores. La Liquidación de Nómina debe constar de una relación de todos los parafiscales, deducciones, prestaciones sociales, etc.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA****NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

**Causación de Nómina:** Es cuando la nómina una vez liquidada y no pagada, se debe causar en el período al cual corresponde para que el sistema de contabilidad este de acuerdo a las normas de contabilidad y a los requerimientos de presentación de Estados Financieros y de Resultados.

**Devengado:** Corresponde a todos los conceptos por los que un empleado recibe una remuneración, como son el salario, horas extras, comisiones, auxilio de transporte, recargos nocturnos y diurnos.

**Deducciones:** Son los gastos que la ley autoriza para ser disminuidos del ingreso que recibe el contribuyente, los cuales deben ser indispensables para llevar a cabo su actividad.

**Prestaciones Sociales:** Son beneficios legales que el empleador debe pagar a sus trabajadores para atender necesidades o cubrir riesgos originados durante el desarrollo de su actividad laboral.

**Aportes Parafiscales:** Toda empresa que tenga trabajadores vinculados mediante contrato de trabajo debe hacer un aporte equivalente al 9% de su Nómina por concepto de aportes parafiscales, los cuales se distribuirán de la siguiente forma: 4% para el subsidio familiar (Cajas de Compensación Familiar), 3% para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y 2% para el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).


**Seguridad Social:** Hace referencia a los conceptos de salud, pensión y riesgos profesionales que son deducidos en la liquidación de la nómina.

**Novedades TNL:** Novedades Tiempo No Laborado hace referencia a los conceptos de permisos, incapacidades, suspensión, que se liquidan a un empleado en el momento de la nómina.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS</b>	Código: AS-PN-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

**CG UNO:** Es un software en donde se relacionan todos los programas de contabilidad o paquetes contables, con el fin de sistematizar y ejemplificar las tareas de contabilización de las operaciones de una empresa.

**Archivo Cash:** Es un documento en donde se relacionan todos los valores a pagar, número de cuenta de los empleados, el cual es enviada al Banco para que este proceda a hacer transferencia de dinero a cada una de estas cuentas.

#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

Políticas Internas del Área de Contabilidad – Políticas Nómina

1. Velar porque el Coordinador de Gestión Humana presente las novedades del personal de manera quincenal dentro de las fechas estipuladas por la Gerencia Administrativa.
2. Elaborar todos los procesos relevantes en el programa CG UNO del informe entregado por el departamento de Gestión Humana, para la estimación del valor real de la nómina en los periodos causados y el cumplimiento para su pago.
3. El Departamento de Contabilidad en compañía del Departamento de Gestión Humana, revisara la estructura del informe de pago del portal simple con el fin de mitigar el riesgo organizacional operativo de L&M Servicios & Asesorías S.A.
4. Velar por el cumplimiento del pago de los aportes patronales dentro de los primeros diez (10) días hábiles de las fechas estimadas por la ley.
5. Dar cumplimiento a todas las políticas antes señaladas para el control del proceso de nómina de L&M Servicios & Asesorías S.A.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA****NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:


6. La cancelación de la nómina se realizara por transferencia bancaria por medio del portal de BBVA net empresas, en caso de emergencia y/o anticipo solicitada por el empleado, será evaluada por la Gerencia Administrativa quien autorizara el pago en efectivo.
7. Se establece como monto máximo para anticipo de nómina el 75% de su quincena, determinando como requisito que se hayan laborado diez (10) días como mínimo.

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

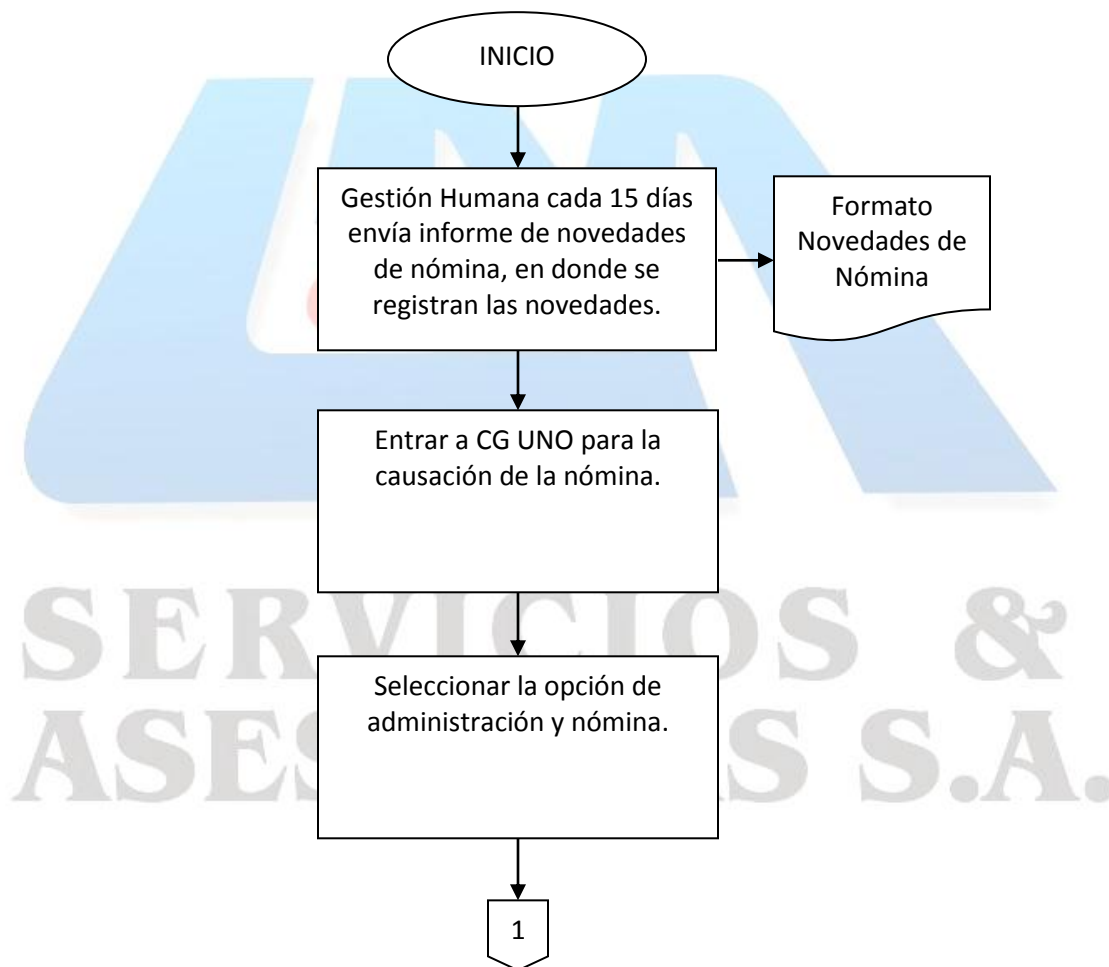
REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS</b>	Código: AS-PN-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Causación de Nómina en CG UNO



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



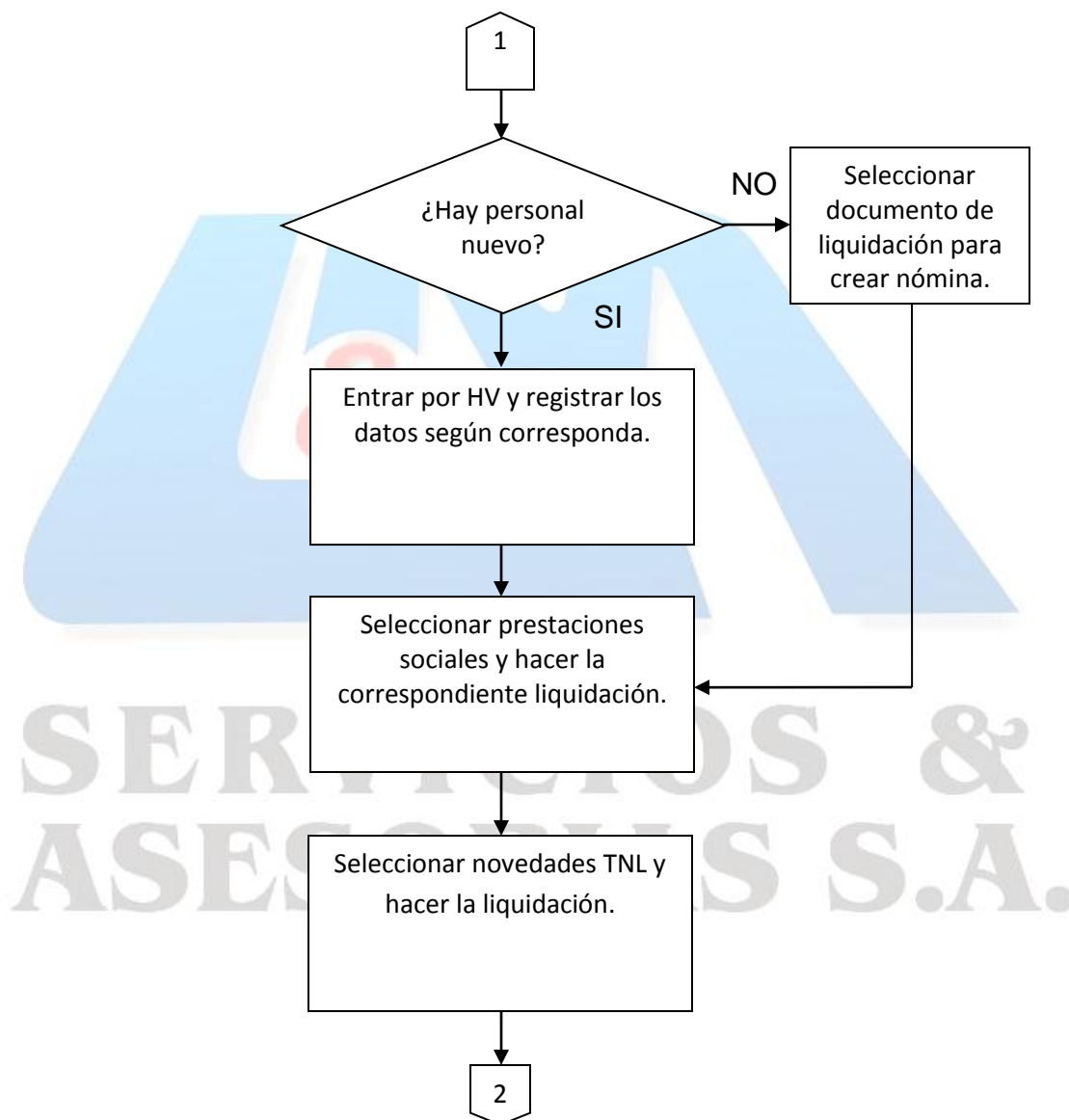
**NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



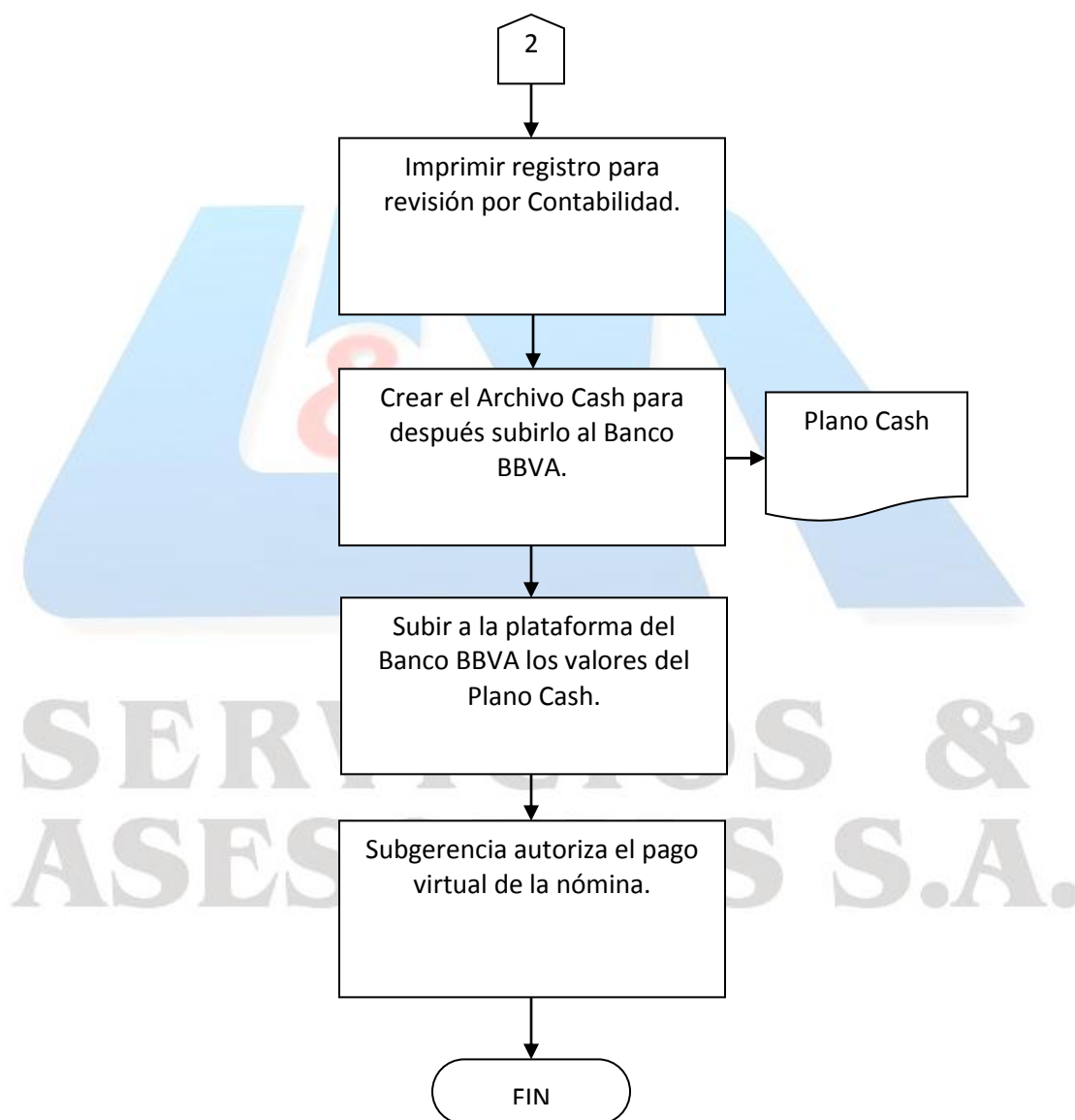
**NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



**NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

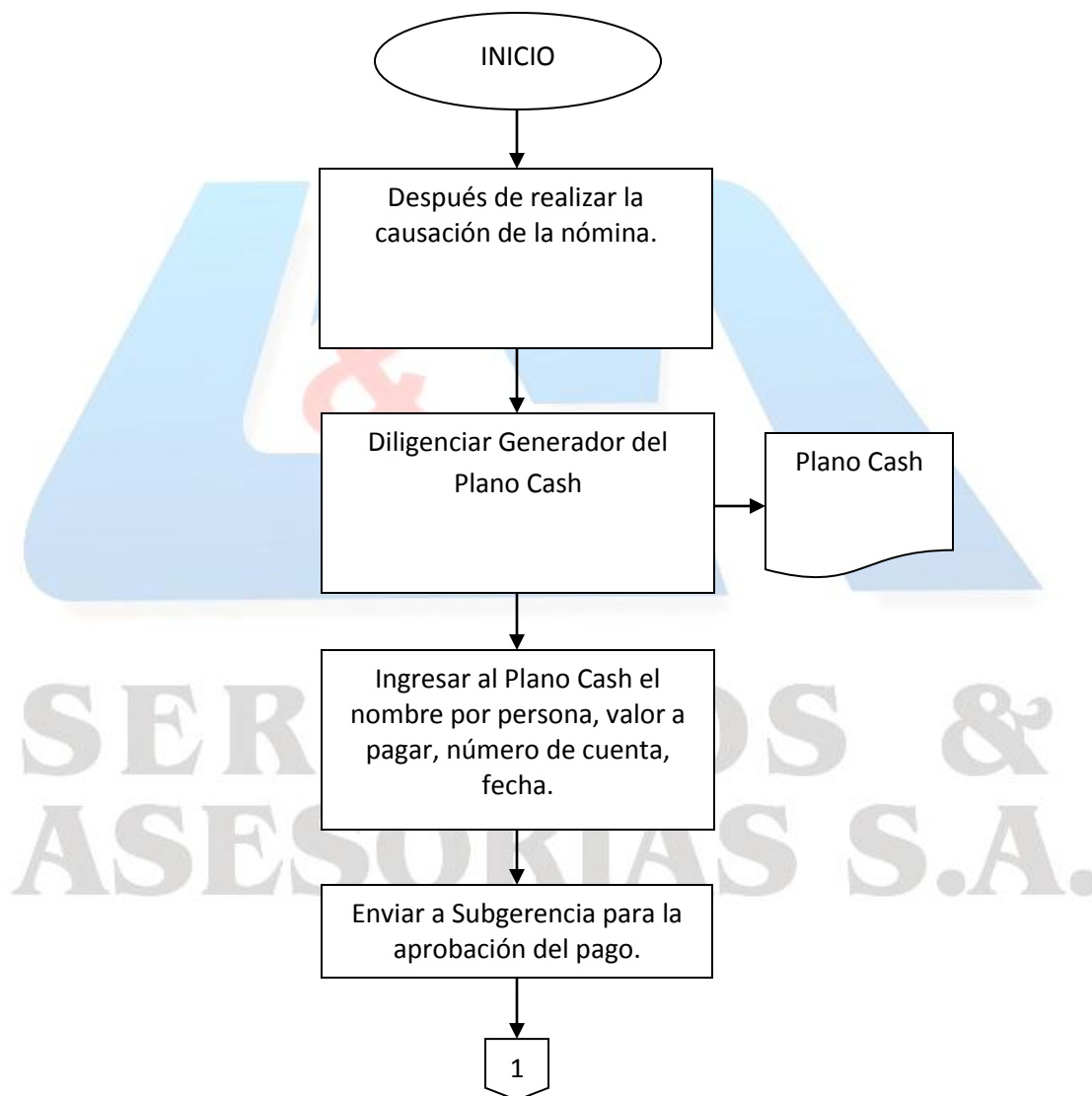
Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

### Realizar el Archivo Cash



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



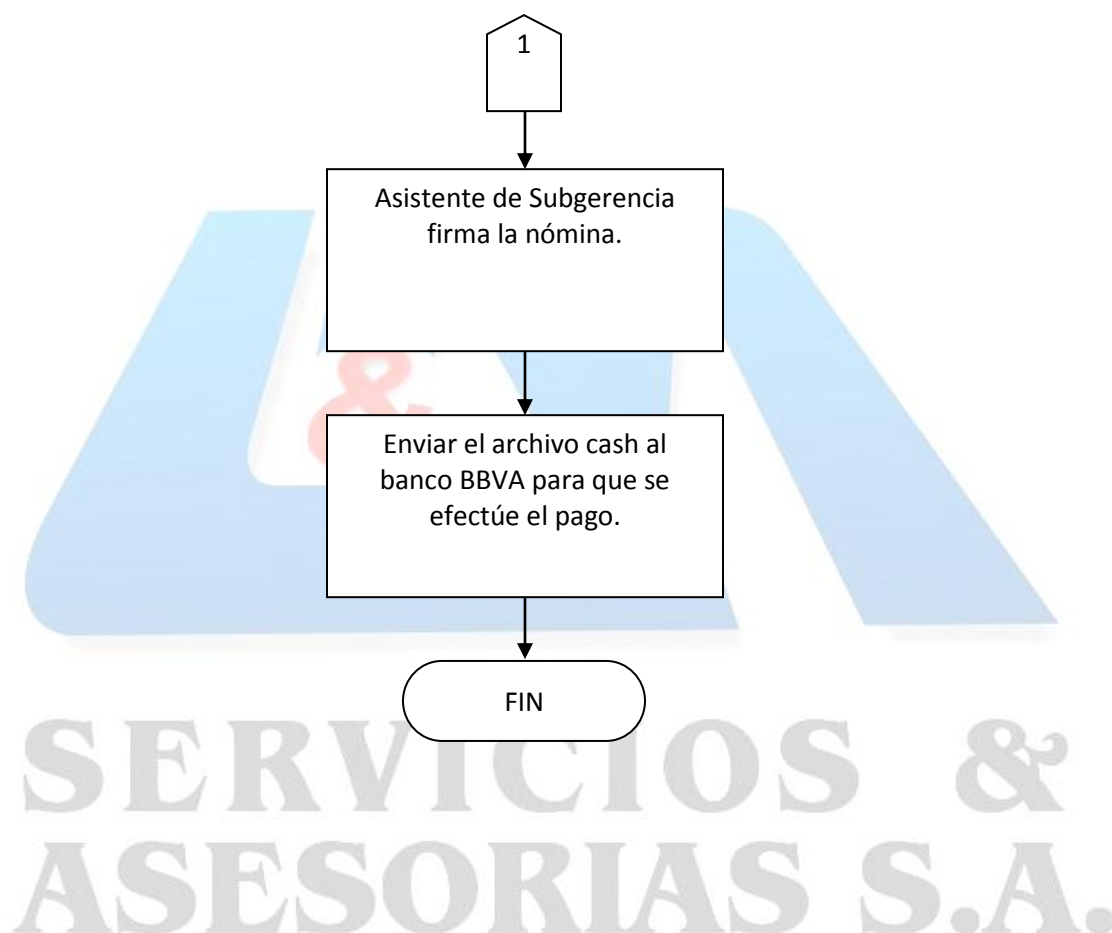
**NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



**NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

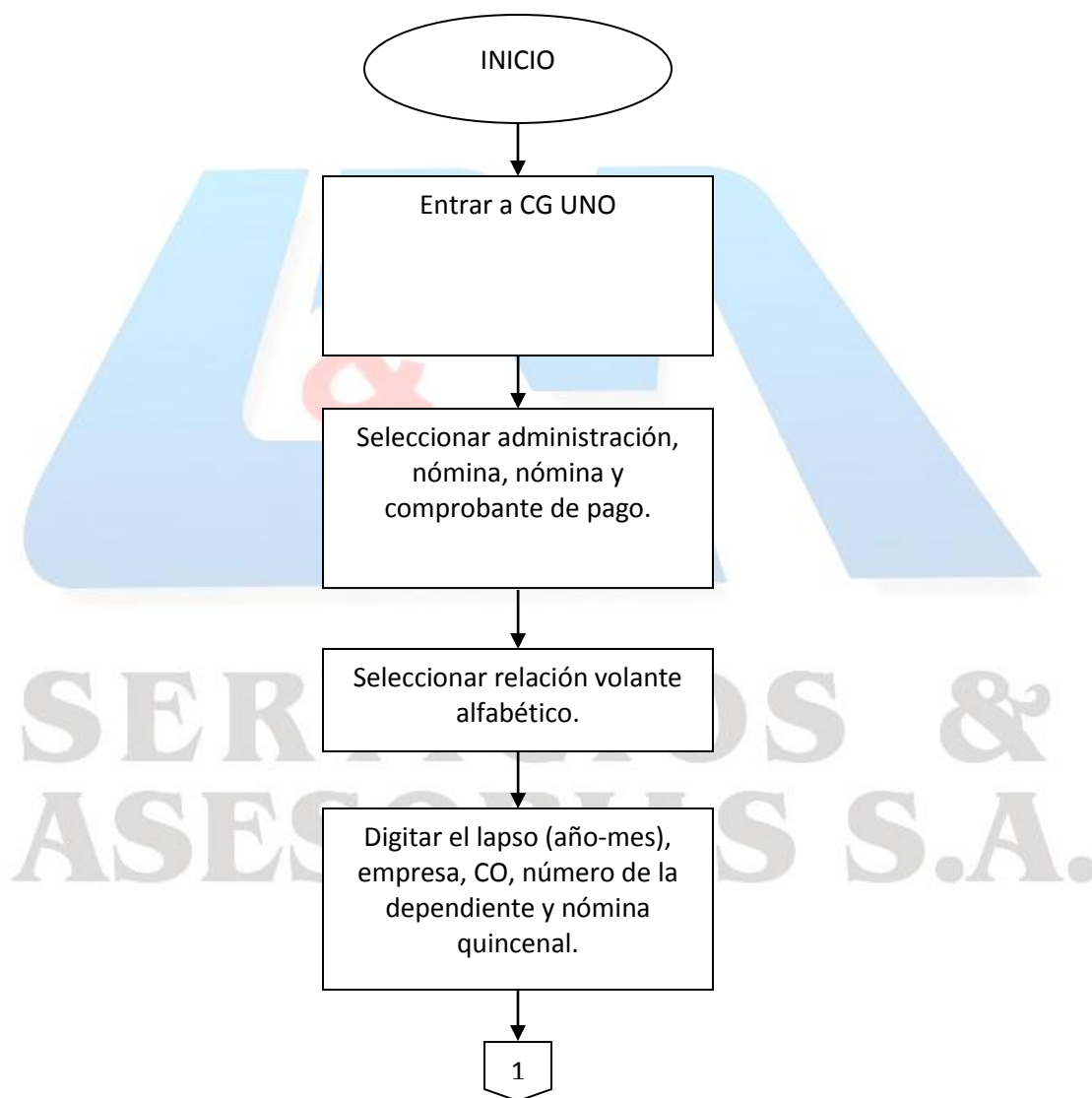
Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

### Envío Desprendible de Nómina a Puntos de Servicio



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



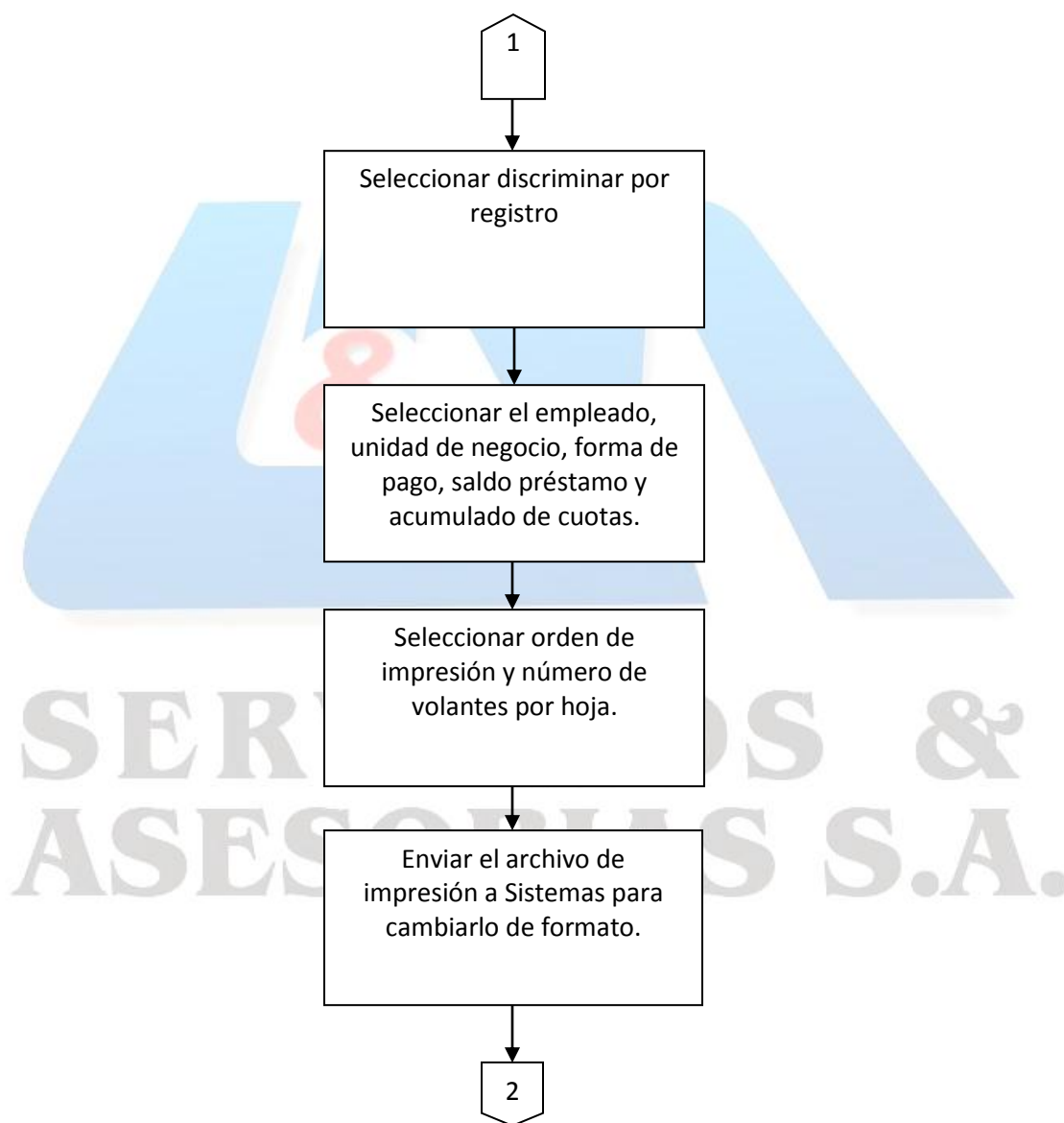
**NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA****SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.****NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

2

Enviar archivo a los Puntos  
de Servicio por correo o chat  
corporativo.

FIN

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



**NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

**Causación de Nómina, Realizar el Archivo Cash y Envío de Desprendibles a Dependientes.**

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Causación de nómina en CG-1	A. Gestión Humana cada 15 días entrega Informe de Novedades de Nómina, donde se registran las horas extras, vacaciones, incapacidades, etc.	Auxiliar Gestión Humana	Formato de Novedades de Nómina.
	B. Entrar a CG UNO para la causación de la nómina.	Asistente de Subgerencia	
	C. Seleccionar opción administración, nómina.	Asistente de Subgerencia	
	D. Si hay personal nuevo, seleccionar la opción de hoja de vida, de lo contrario entrar por documento de liquidación de nómina.	Asistente de Subgerencia	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



**NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

	E. Seleccionar la opción de prestaciones sociales y hacer la correspondiente liquidación.	Asistente de Subgerencia	
	F. Seleccionar novedades TNL y hacer la liquidación según corresponda.	Asistente de Subgerencia	
	G. Imprimir registro para revisión de Contabilidad.	Asistente de Subgerencia	
	H. Crear el archivo del plano Cash.	Asistente de Subgerencia	Plano Cash
	I. Subir a la plataforma del Banco BBVA los valores del Plano Cash.	Asistente de Subgerencia	
	J. Subgerencia hace la autorización virtual de la nómina.	Asistente de Subgerencia	
Realizar el Archivo Cash.	A. Inicia después de realizar la liquidación de la nómina en CG UNO.	Asistente de Subgerencia	
	B. Diligenciar generador del Plano Cash.	Asistente de Subgerencia	Plano Cash

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



**NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

	C. Ingresar datos del nombre del empleado, valor a pagar, número de cuenta, fecha.	Asistente de Subgerencia	
	D. Enviar a Subgerencia para la aprobación del pago.	Asistente de Subgerencia	
	E. Firmar la nómina.	Asistente de Subgerencia	
	F. Enviar el Archivo Cash al Banco BBVA para que se efectúe el pago.	Asistente de Subgerencia	
Envío de Desprendibles de nómina a dependientes	A. Entrar a CG UNO.	Asistente de Subgerencia	
	B. Seleccionar administración, nómina, nómina y comprobante de pago.	Asistente de Subgerencia	
	C. Seleccionar relación volante alfabético.	Asistente de Subgerencia	
	D. Digitar el lapso (año-mes), empresa, CO, número de la dependiente y nómina quincenal	Asistente de Subgerencia	
	E. Seleccionar discriminar por	Asistente de Subgerencia	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



**NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

	registro.		
	F. Seleccionar el empleado, unidad de negocios, forma de pago, saldo del préstamo y acumulado de cuotas si tiene.	Asistente de Subgerencia	
	G. Seleccionar orden de impresión y número de volantes por hoja.	Asistente de Subgerencia	
	H. Enviar el archivo de impresión a Sistemas para el cambio del formato.	Asistente de Subgerencia	
	I. Enviar archivo por correo electrónico o chat corporativo a las dependientes.	Asistente de Subgerencia	

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

No existen procesos relacionados al Pago de Nómina

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA****NOMBRE: PAGO DE NOMINA A FUNCIONARIOS**

Código: AS-PN-MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

**8. FORMATOS**

Código	Formato	Encargado
	Formato de Novedades de Nómina	Asistente de Subgerencia
	Plano Cash	Asistente de Subgerencia

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

Políticas Internas del Área de Contabilidad – Políticas Nómina


**10. ANEXOS****ANEXO 1:** Formato de Novedades de Nómina**ANEXO 2:** Plano Cash

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: CONTROL DE GASTOS</b>	Código: AS-CG-MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a realizaren la Causación de Gastos como lo es en la Contabilización en CG UNO y Elaboración del Comprobante de Pago, con el fin de que cada una de las actividades se elaboren de forma eficiente, para que al final del mes se puedan establecer los correspondientes pagos de L&M Servicios & Asesorías S.A.

## 2. ALCANCE

La Causación De Gastos inicia cuando se registran y contabilizan los diversos gastos en CG UNO, hasta cuando se procede a elaborar el comprobante de pago como soporte, para después poder efectuar el pago a los proveedores.

## 3. DEFINICIONES


**Causación:** Escontabilizar, reconocer y registrar la ocurrencia de un hecho económico, ya sea por una compra o venta. Se debe tener en cuenta que lo que se causa es la ocurrencia de un hecho económico, más no necesariamente el pago o recibo del dinero.

**CG UNO:** Es un software en donde se relacionan todos los programas de contabilidad o paquetes contables, con el fin de sistematizar y ejemplificar las tareas de contabilización de las operaciones de una empresa.

**Proveedor:** Puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

**Comprobante de Pago:** Es la denominación que se le asigna a los documentos que sustentan las operaciones comerciales que realizan las empresas en el desarrollo de su actividad.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA		
	<b>NOMBRE: CONTROL DE GASTOS</b>	Código: AS-CG-MP-02
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

Políticas Internas del Área de Contabilidad – Políticas Control de Tesorería.

1. Realizar los pagos a proveedores y acreedores autorizados por la Gerencia Administrativa, de acuerdo a la programación de los tiempos de salida de dinero que serán los días viernes.
2. Velar porque los procedimientos para la causación y pago de las respectivas facturas, se realicen según lo estipulado por el Depto. de Contabilidad y que los proveedores cumplan con los requisitos documentales.
3. El monto máximo autorizado para la provisión de caja general es de cinco millones de pesos (\$5.000.000) y el responsable de los retiros bancarios será autorizado por la gerencia.
4. Se establece el pago a proveedores y acreedores en efectivo como monto máximo de quinientos mil pesos (\$500.000).
5. La provisión a caja menor se autoriza en efectivo.
6. Se establece el pago a proveedores y acreedores en cheque cruzado y en el caso de cheque sin restricción este debe ser autorizado por la Gerencia.
7. Se establece el monto mínimo de saldo en caja general de quinientos mil pesos (\$500.000) y máximo de cinco millones de pesos (\$5.000.000)
8. Velar por la cancelación oportuna de las obligaciones, tales como: Servicios y compras.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA****SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.****NOMBRE: CONTROL DE GASTOS**

Código: AS-CG-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

9. Velar porque los tiempos de pago de facturas se realicen por lo menos con 30 días al momento de la entrega del bien.
10. Los descuadres presentados en la administración de la caja se guiarán de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.
11. La extracción de dineros de la caja por parte del trabajador sin previa autorización y para fines personales, implica terminación contractual.
12. Cumplir a cabalidad con las políticas establecidas en L&M Servicios & Asesorías S.A.

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

**NOMBRE: CONTROL DE GASTOS**

Código: AS-CG-MP-02

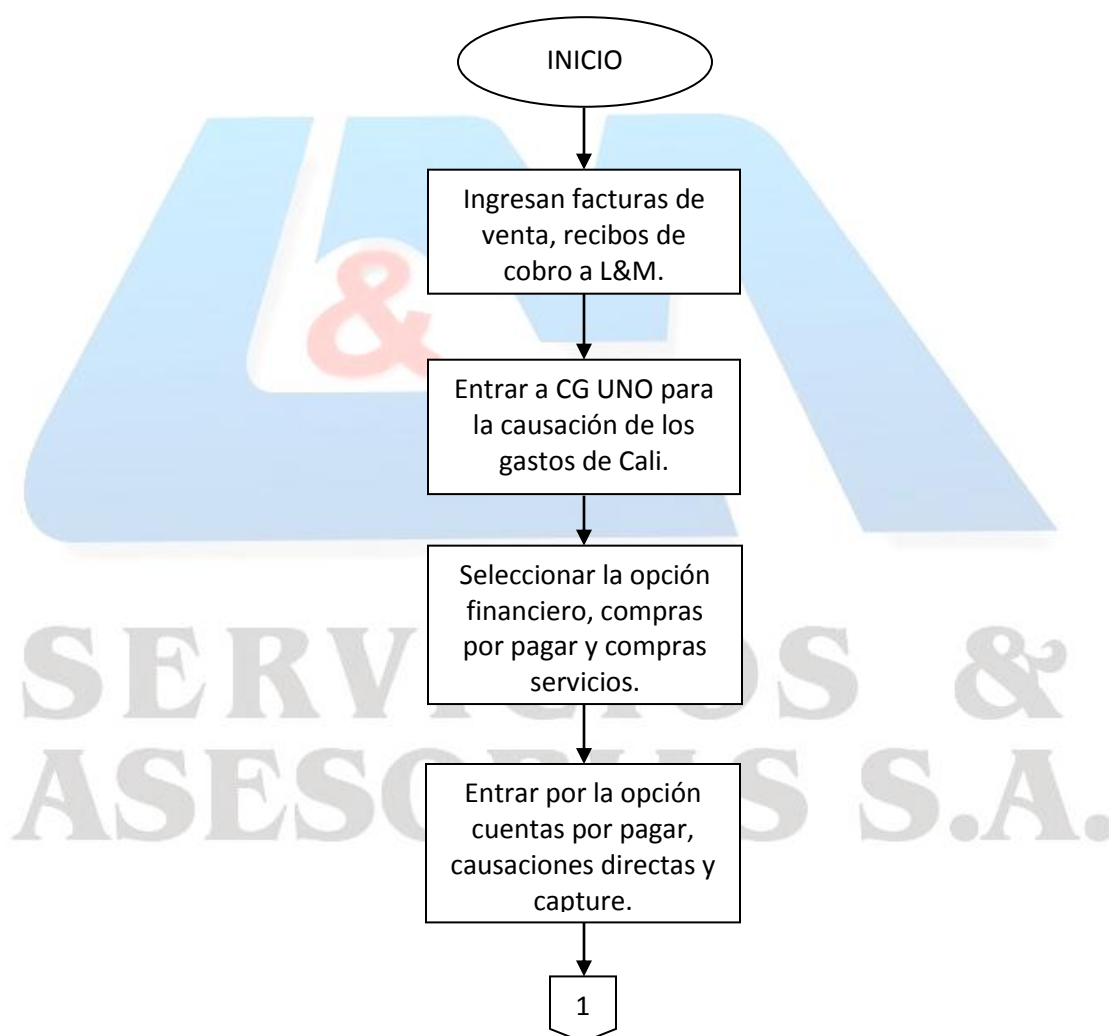
Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

### 5. DIAGRAMA DE FLUJO

#### Causación de Gastos Cali en CG-1



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

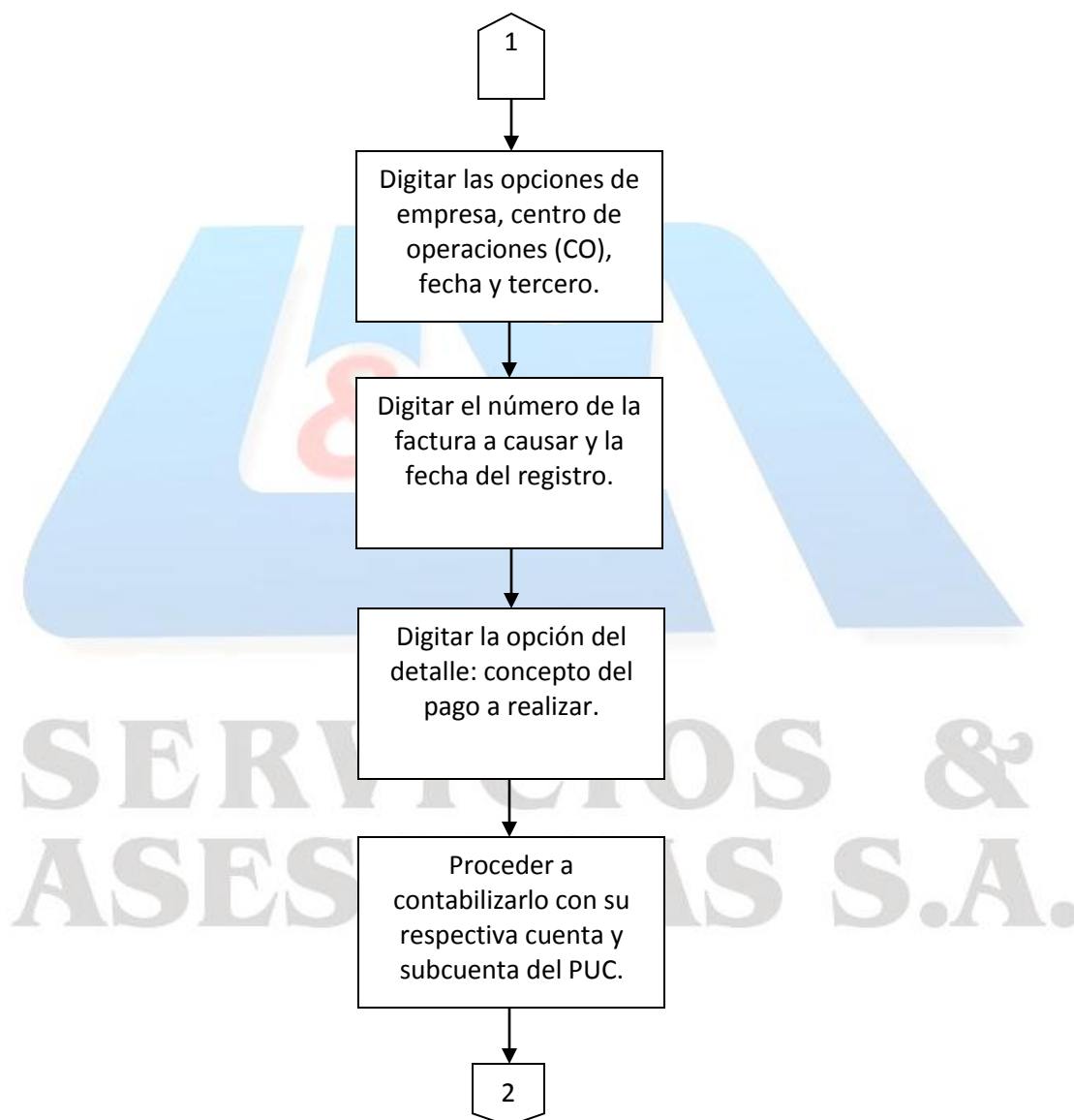
**NOMBRE: CONTROL DE GASTOS**

Código: AS-CG-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

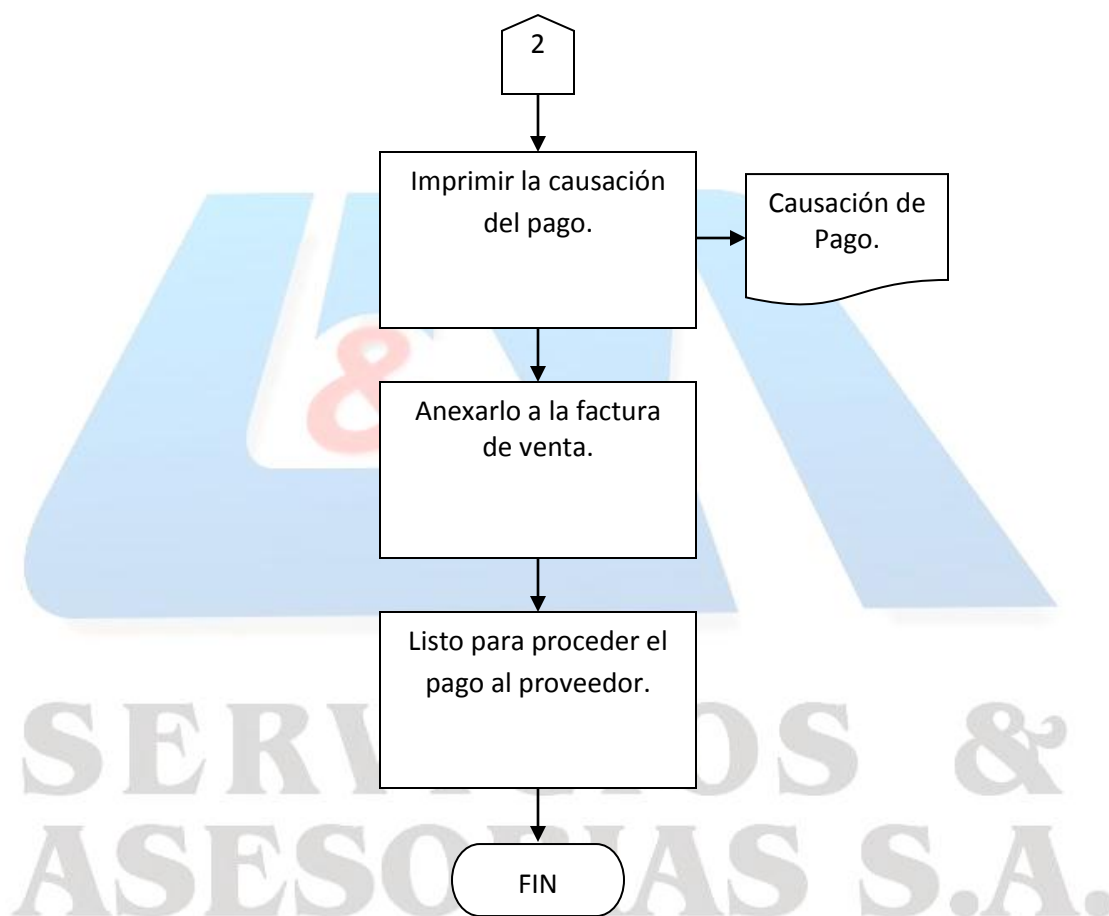
**NOMBRE: CONTROL DE GASTOS**

Código: AS-CG-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

**NOMBRE: CONTROL DE GASTOS**

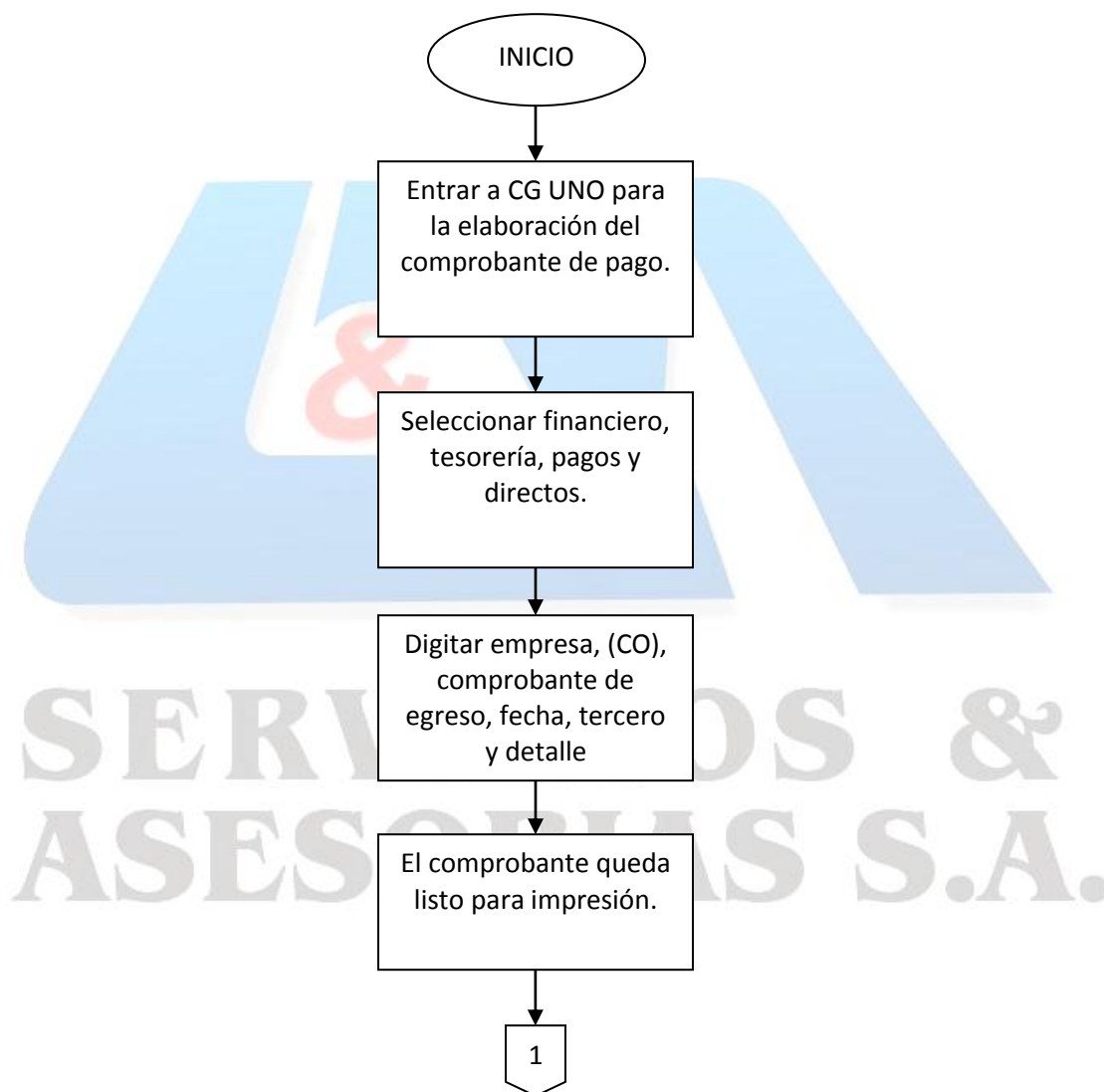
Código: AS-CG-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

### Elaboración Comprobante de Pago



ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

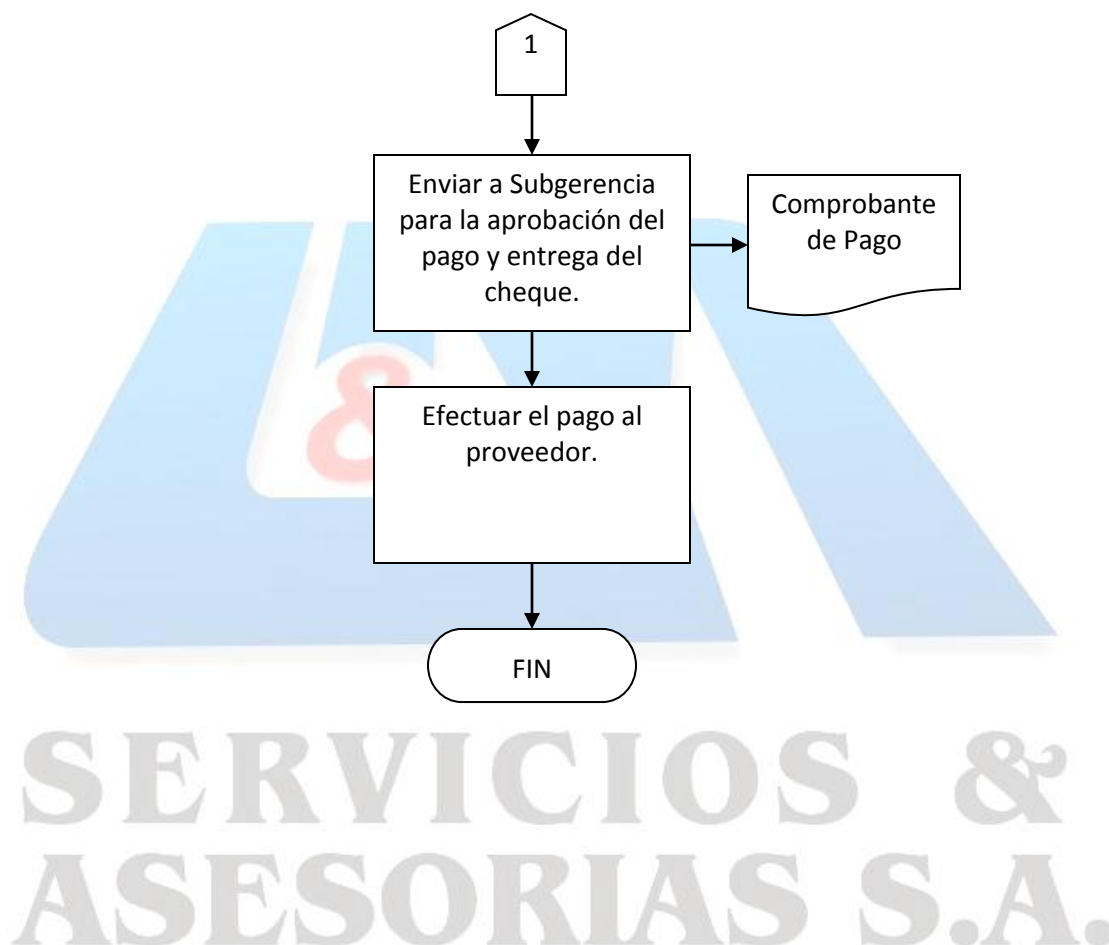
**NOMBRE: CONTROL DE GASTOS**

Código: AS-CG-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

**NOMBRE: CONTROL DE GASTOS**

Código: AS-CG-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Causación de Gastos Cali en CG UNO y Elaboración Comprobante de Pago

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Causación de Gastos Cali en CG-1	A. Inicia cuando ingresan facturas de venta, recibos de cobro, gastos, a L&M.	Asistente de Subgerencia	
	B. Entrar a CG UNO para la causación de los gastos.	Asistente de Subgerencia	
	C. Seleccionar la opción financiero, cuentas por pagar y compras servicios.	Asistente de Subgerencia	
	D. Entrar por la opción cuentas por pagar, causaciones directas y capture.	Asistente de Subgerencia	
	E. Aparece un pantallazo y digitar las opciones de empresa, centro de operaciones, fecha y tercero.	Asistente de Subgerencia	
	F. Digitar el número de la factura a causar y	Asistente de Subgerencia	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

**NOMBRE: CONTROL DE GASTOS**

Código: AS-CG-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

Elaboración del Comprobante de Pago	la fecha del registro.		
	G. Digitar la opción detalle, en donde se escribe el concepto del pago a causar.	Asistente de Subgerencia	
	H. Proceder a hacer la contabilización según la cuenta y subcuenta al cual pertenece.	Asistente de Subgerencia	
	I. Imprimir la causación del pago.	Asistente de Subgerencia	Causación del Pago
	J. Anexarlo a la factura de venta.	Asistente de Subgerencia	
	K. La causación del pago queda lista para proceder a realizar el pago al proveedor.	Asistente de Subgerencia	
	A. Entrar a CG UNO para la elaboración del comprobante de pago.	Asistente de Subgerencia	
	B. Seleccionar financiero, tesorería, pagos y directos	Asistente de Subgerencia	
	C. Aparece un pantallazo y digitar	Asistente de Subgerencia	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA****SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.****NOMBRE: CONTROL DE GASTOS**

Código: AS-CG-MP-02

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

	la empresa, centro de operaciones, comprobante de egreso, fecha, tercero y detalle.		
	D. El comprobante queda listo para la impresión.	Asistente de Subgerencia	
	E. Enviar a Subgerencia para la aprobación del pago y entrega del cheque.	Asistente de Subgerencia y Subgerencia	Comprobante de Pago
	F. Efectuar el pago al proveedor.	Asistente de Subgerencia	

**7. PROCESOS RELACIONADOS**

Pago a proveedores Cali y Nacionales

**8. FORMATOS**


Código	Formato	Encargado
	Causación del Pago	Asistente de Subgerencia
	Comprobante de Pago	Asistente de Subgerencia

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

- Políticas Internas del Área de Contabilidad – Control de Tesorería.

**10. ANEXOS****ANEXO 1:** Causación de Pago**ANEXO 2:** Comprobante de Pago

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: PAGO A PROVEEDORES</b>	Código: AS-PP-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: /mes/año
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en lo relacionado al Pago de Proveedores, con el fin de que el pago se efectúe en las fechas indicadas, cumpliendo con lo establecido con los proveedores y llevando los soportes necesarios como registros de los gastos, por parte de L&M Servicios & Asesorías S.A.

## 2. ALCANCE

El Pago a Proveedores inicia desde el momento en que se realiza la causación del gasto por CG UNO, hasta cuando se efectúa el pago al proveedor según lo convenido.

## 3. DEFINICIONES

**Proveedor:** Hace referencia a una persona o empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

**Causación:** Escontabilizar, reconocer y registrar la ocurrencia de un hecho económico, ya sea por una compra o venta. Se debe tener en cuenta que lo que se causa es la ocurrencia de un hecho económico, más no necesariamente el pago o recibo del dinero.

**Comprobante de Egreso:** Es un soporte de contabilidad que respalda el pago de una determinada cantidad de dinero por medio de un cheque, consignación, efectivo, etc.

## 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

Políticas Internas del Área de Contabilidad – Políticas Control de Tesorería.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA****NOMBRE: PAGO A PROVEEDORES**

Código: AS-PP-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
/mes/año

Páginas:


1. Realizar los pagos a proveedores y acreedores autorizados por la Gerencia Administrativa, de acuerdo a la programación de los tiempos de salida de dinero que serán los días viernes.
2. Velar porque los procedimientos para la causación y pago de las respectivas facturas se realicen según lo estipulado por el Depto. de Contabilidad y que los proveedores cumplan con los requisitos documentales.
3. Se establece el pago a proveedores y acreedores en efectivo como monto máximo de quinientos mil pesos (\$500.000).
4. Se establece el pago a proveedores y acreedores en cheque cruzado, y en el caso de cheque sin restricción este debe ser autorizado por la Gerencia.
5. Velar por la cancelación oportuna de las obligaciones, tales como: Servicios y compras.
6. Velar porque los tiempos de pago de facturas se realicen por lo menos con 30 días al momento de la entrega del bien.
7. Los descuadres presentados en la administración de la caja se guiarán de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de trabajo.
8. La extracción de dineros de la caja por parte del trabajador sin previa autorización y para fines personales, implica terminación contractual.
9. Cumplir a cabalidad con las políticas establecidas de L&M Servicios & Asesorías S.A.

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

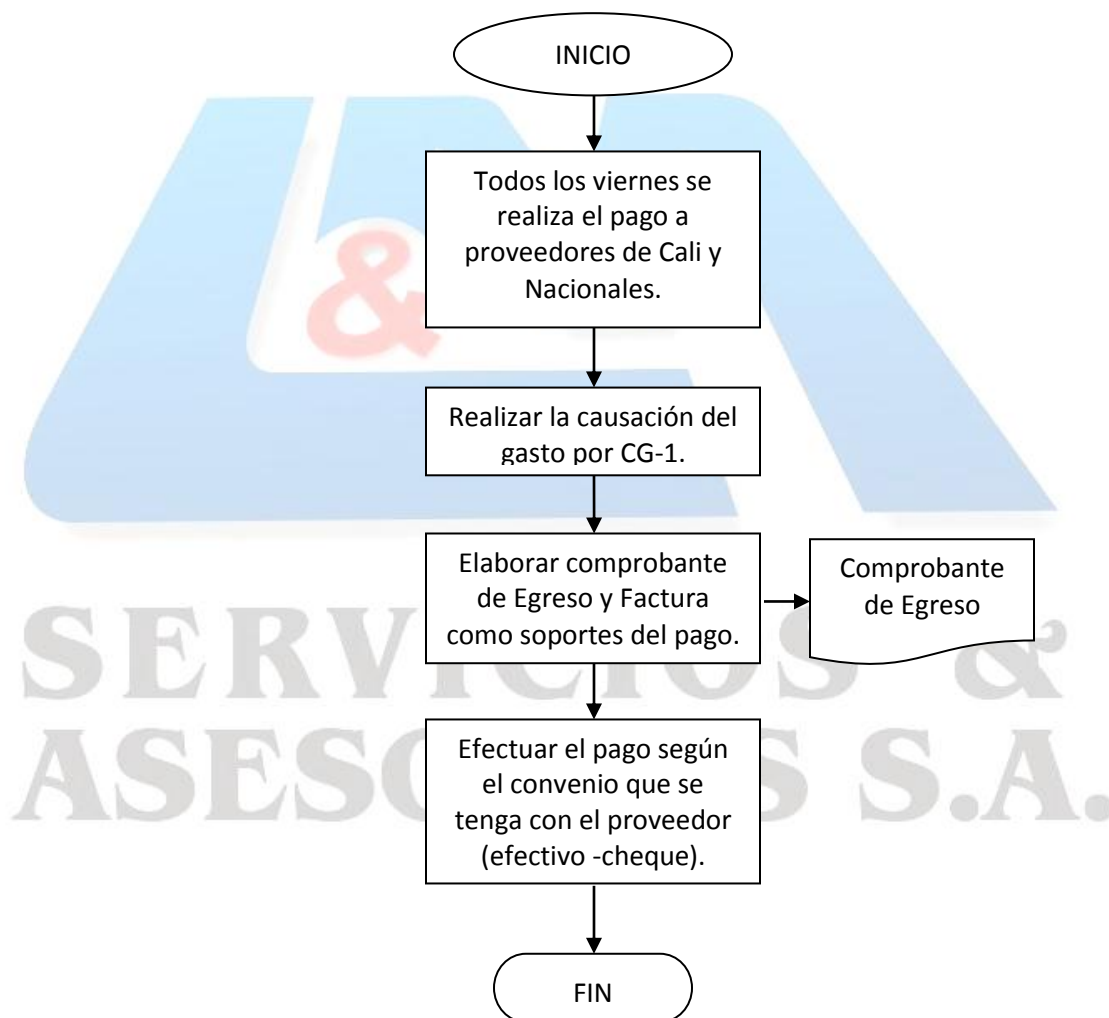
APROBO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: PAGO A PROVEEDORES</b>	Código: AS-PP-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: /mes/año
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Pago a Proveedores Cali y Nacionales



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA****SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.****NOMBRE: PAGO A PROVEEDORES**

Código: AS-PP-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
/mes/año

Páginas:

**6. PROCEDIMIENTOS****Pago a Proveedores Cali y Nacionales**

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Pago a Proveedores de Cali y Nacionales	A. Todos los viernes se realiza el pago a proveedores de Cali y Nacionales.	Asistente de Subgerencia	
	B. Realizar la causación del gasto por CG UNO.	Asistente de Subgerencia	
	C. Elaborar Comprobante de Egreso y factura como soporte del pago.	Asistente de Subgerencia	Comprobante de Egreso
	D. Efectuar el pago según el convenio que se tenga con el proveedor ya sea en efectivo o cheque.	Asistente de Subgerencia	

**7. PROCESOS RELACIONADOS**

Causación de Gastos

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA****NOMBRE: PAGO A PROVEEDORES**

Código: AS-PP-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
/mes/año

Páginas:

**8. FORMATOS**

Código	Formato	Encargado
	Comprobante de Egreso	Asistente de Subgerencia

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

- Políticas Internas del Área de Contabilidad – Políticas Control de Tesorería


**10. ANEXOS****ANEXO 1:** Comprobante de Egreso

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA		
	NOMBRE: MANEJO DE LA CAJA	Código: AS-MC-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en lo concerniente a la Provisión de la Caja Menor de L&M Servicios & Asesorías S.A, con el fin de que la provisión se realice de una manera efectiva que permita realizar los diversos pagos cada vez que se requieran.

## 2. ALCANCE

La Provisión de la Caja Menor inicia desde el momento en el que el área de Recepción solicita la provisión, hasta cuando se hace la entrega del dinero solicitado para el cumplimiento de los pagos de L&M Servicios & Asesorías S.A.

## 3. DEFINICIONES

**Provisión:** Consiste en proveer recursos como lo son el dinero, necesarios para satisfacer las obligaciones en el momento que sea necesario.


**Caja Menor:** Es un fondo que se crea en las empresas para manejar pequeños desembolsos, y se asigna a una persona como responsable de su manejo, debido a que existen multitud de pagos pequeños, que para manejarlos por bancos se hace complejo.

## 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

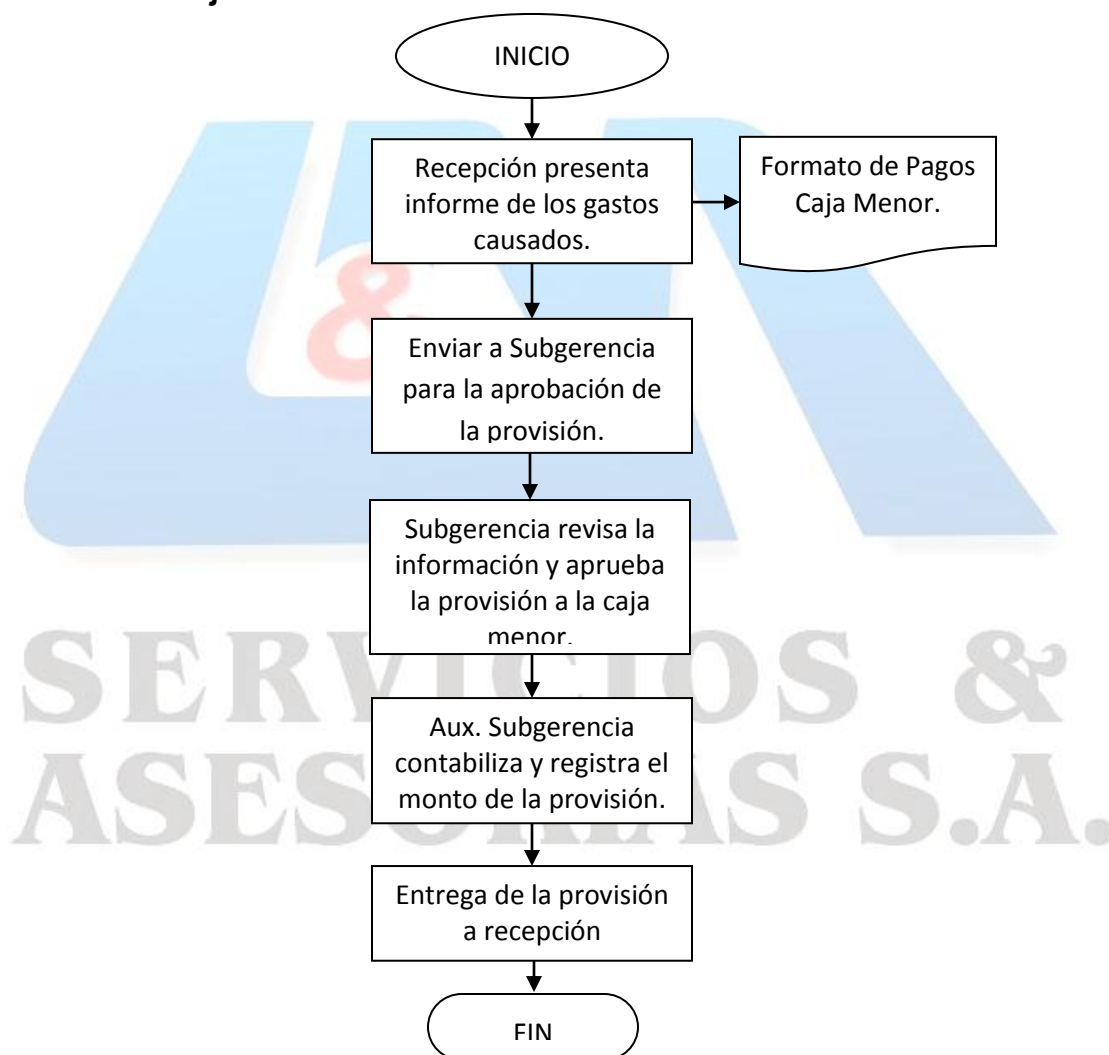
No existen políticas relacionadas con La Provisión de Caja Menor

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANEJO DE LA CAJA</b>	Código: AS-MC-MP-04
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Provisión de Caja Menor



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA



NOMBRE: MANEJO DE LA CAJA

Código: AS-MC-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Manejo Caja Menor

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Provisión Caja Menor	A. Recepción presenta informe de los gastos causados.	Asistente de Subgerencia y Recepción	Formato de Gastos
	B. Enviar a Subgerencia para la aprobación de la provisión.	Asistente de Subgerencia y Subgerencia	
	C. Subgerencia revisa la información y aprueba la provisión de la caja menor.	Asistente de Subgerencia y Subgerencia	
	D. Auxiliar de Subgerencia contabiliza y registra el monto de la provisión.	Asistente de Subgerencia	
	E. Entregar a Recepción la provisión de la caja menor según lo requerido.	Asistente de Subgerencia y Recepción.	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ASISTENTE DE SUBGERENCIA****NOMBRE: MANEJO DE LA CAJA**

Código: AS-MC-MP-04

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

**7. PROCESOS RELACIONADOS**

No existen procesos relacionados a la Provisión de la Caja Menor

**8. FORMATOS**

Código	Formato	Encargado
	Formato de Pagos Caja Menor	Asistente de Subgerencia y Recepción.

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A.

**10. ANEXOS**

**ANEXO 1:** Formato de Pagos Caja Menor

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo


APROBO:

**DESCRIPCIÓN PROCESO: SERVICIOS GENERALES****Código: SG-C-01****Fecha Actualización:** Enero 26 del 2012

**OBJETIVO:** Brindar un adecuado servicio de aseo y limpieza en las instalaciones de L&M S.A. y una excelente atención al cliente interno y externo mediante calidez humana, y una oportuna respuesta del servicio para el buen cumplimiento de las políticas internas de la organización.

**Líder del Proceso:** Servicios Generales**Equipo de Apoyo:****Aprobó:**

PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<b>Mantenimiento de la Oficina Principal Cali</b>					
*Gerencia *Subgerencia *Gestión Humana	-	H	Mantenimiento de las oficinas	-	Gestión Humana
Gestión Humana	-	H	Limpieza general de los baños	-	Gestión Humana
Gestión Humana	-	H	Limpieza general de la cocina	-	Gestión Humana
Gestión Humana	Formato control de actividades diarias	H	Limpieza general de exteriores	Formato control de actividades diarias	Gestión Humana
<b>Coordinación de Insumos de Cafetería y Aseo</b>					
Servicios Generales	Solicitud pedido de insumos	HV	Solicitud de insumos de cafetería y aseo	Solicitud de pedido de insumos	Todo el personal de L&M
<b>Atención al Cliente Externo</b>					
*Gerencia *Subgerencia *Gestión Humana	-	H	Atención al cliente externo	-	Todo el personal de L&M
<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		<b>RECURSOS</b>		<b>COMUNICACIONES</b>	<b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS</b>
Listado Maestro de Documentos		Instalaciones locativas			Sistema de Gestión de Calidad

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES		
	<b>NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA PRINCIPAL</b>	Código: SG-MOP-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades a realizar en el Mantenimiento de las Instalaciones de la Oficina Principal de L&M Servicios & Asesorías S.A., en cuanto a las actividades de limpieza general en áreas de las oficinas, baños, cocina y exteriores, con el fin de mantener el lugar de trabajo en buen estado para garantizar una salud física de todos los empleados.

## 2. ALCANCE

El Mantenimiento de la Oficina Principal abarca desde el momento en que se requiere realizar la limpieza general en todas las áreas de la Oficina Principal de L&M Servicios & Asesorías S.A., hasta cuando esta actividad ya ha sido realizada.

## 3. DEFINICIONES


**Servicios Generales:** Actividades que consisten en la prestación del servicio de aseo y de actividades relacionadas con oficios varios hacia los funcionarios.

**Servicio de Aseo:** Consiste en el mantenimiento de las áreas para conservar en condiciones óptimas de limpieza todos los espacios de tal manera que permita el normal desarrollo de las labores características de la misma.

**Mantenimiento:** Hace referencia a todo el trabajo de mantenimiento rutinario que se aplica a las instalaciones, edificios y estructuras e incluye los trabajos necesarios para conservar el equipo o el inmueble en condiciones de higiene y apariencia.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES		
	<b>NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA PRINCIPAL</b>	Código: SG-MOP-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

#### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

##### Políticas Internas de Servicios Generales – Políticas de Baños

- El área del baño se mantendrá en un excelente estado de higiene, cuya encargada principal es la funcionaria de Servicios Generales.
- Seguir siempre el conducto regular (Mediante el Departamento de Gestión Humana) al realizar cualquier notificación a compañeros de L&M.
- Realizar la limpieza en los tiempos establecidos por la Gerencia de la Organización.
- Solicitar al área de Secretaria previa autorización de la Coordinación Contable; los elementos necesarios para el aseo y la prevención de riesgos de Salud en los baños.
- Mantener siempre los elementos necesarios en cada uno de los baños (Toallas, papel higiénico, Jabón).
- Utilizar las partes del establecimiento de una manera razonable teniendo en cuenta los fines para los que fue diseñado y destinado.
- Lavarse las manos después de salir del baño y utilizar los elementos de aseo ubicados en él.
- Mantener todas las instalaciones del baño bajo el control de los funcionarios, medidas sanitarias y libres de acumulación de escombros, suciedad, desperdicios, basura cuyos responsables serán los funcionarios que utilicen el espacio.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES



### NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA PRINCIPAL

Código: SG-MOP-  
MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

- Sancionar en primera instancia educativamente, a los funcionarios que no cumplan con la higiene del baño.
- El no cumplimiento de la Sanción educativa conllevará procesos de Descargos (Llamados de Atención y sanciones disciplinarias).
- Sancionar con procesos de Descargos (Llamados de Atención y sanciones disciplinarias) a los funcionarios que incumplan por segunda vez con la higiene que debe mantener el espacio del baño.
- El Departamento de Gestión Humana velará por el cumplimiento de las políticas anteriormente citadas.


### Políticas Internas de Servicios Generales – Políticas de Cafetería

- El área de la cocina se mantendrá en un excelente estado de higiene y salubridad, cuya encargada principal es la funcionaria de Servicios Generales.
- Seguir siempre el conducto regular (Mediante el Departamento de Gestión Humana) al realizar cualquier notificación a compañeros de L&M.
- Mantener siempre los paños de cocina en el lugar adecuado, el no cumplimiento conllevará procesos de Descargos (Llamados de Atención y sanciones disciplinarias).
- Lavarse las manos antes de empezar a preparar los alimentos y después de manipularlos alimentos crudos.
- Limpiar las superficies y utensilios de cocina antes de que los utilicemos y sobre todo, después de manipular cualquier tipo de alimento crudo.

ELABORO: Equipo de Calidad


REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES		
	<b>NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA PRINCIPAL</b>	Código: SG-MOP-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

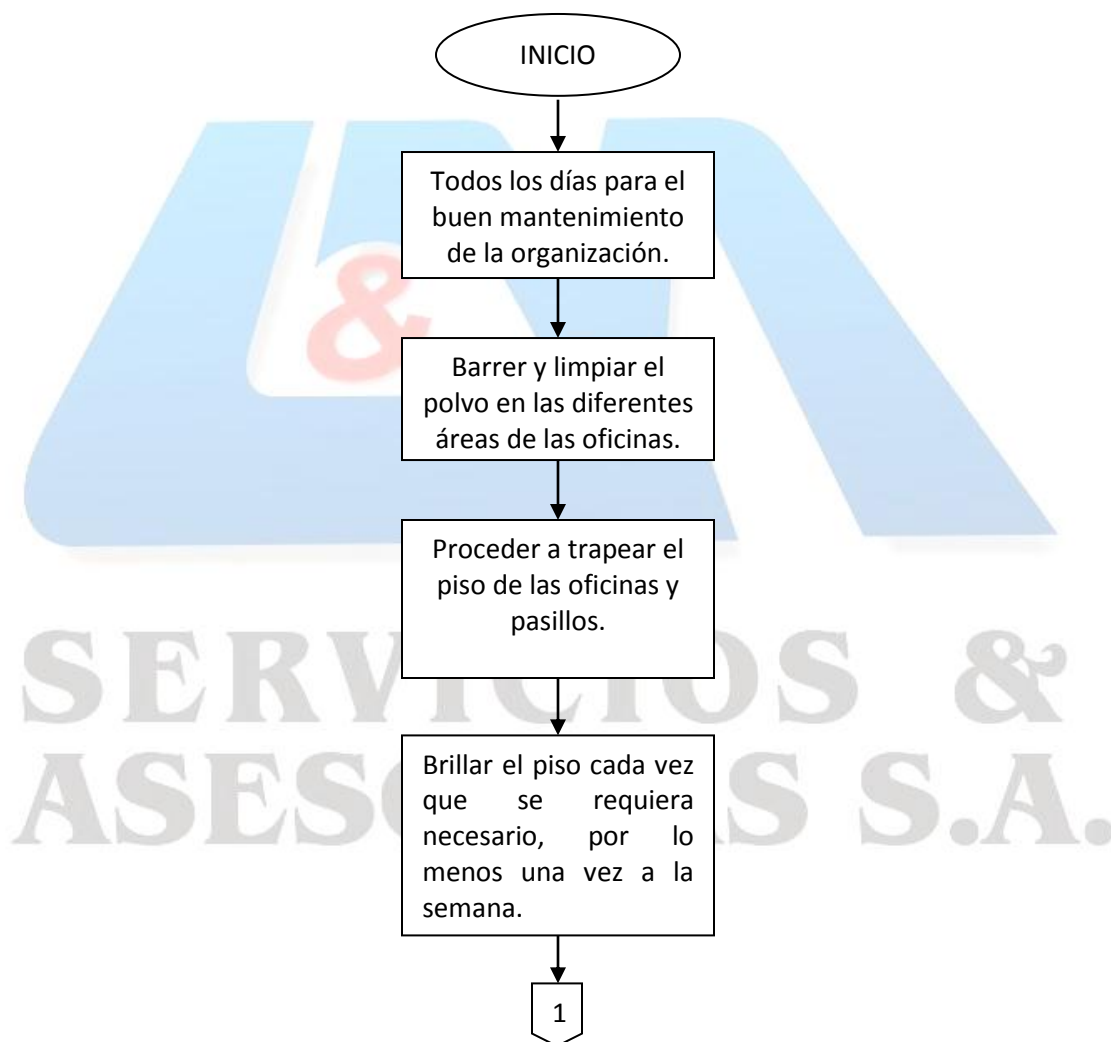
- Velar por el cumplimiento de los espacios asignados para el desayuno y refrigerio de los funcionarios de la Organización.
- Sancionar en primera instancia educativamente, a los funcionarios que no cumplan con la higiene de la cocina.
- También se sancionará educativamente a las personas que no cumplan e irrespeten el refrigerio de los demás funcionarios de la Organización.
- El no cumplimiento de la Sanción educativa conllevará procesos de Descargos (Llamados de Atención y sanciones disciplinarias).
- Sancionar con procesos de Descargos (Llamados de Atención y sanciones disciplinarias) a los funcionarios que incumplan por segunda vez con la higiene que debe mantener el espacio de la Cocina.
- Es responsabilidad de todos los funcionarios los elementos y/o equipos (Nevera, Horno micro ondas, estufa, Televisor, Greca) que sean para el uso diario, y que brinden un servicio. Siempre y cuando se determine que el daño fue por la utilización no adecuada del elemento.
- El Departamento de Gestión Humana velará por el cumplimiento de las políticas anteriormente citadas.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA PRINCIPAL</b>	Código: SG-MOP- MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Mantenimiento de las Oficinas



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

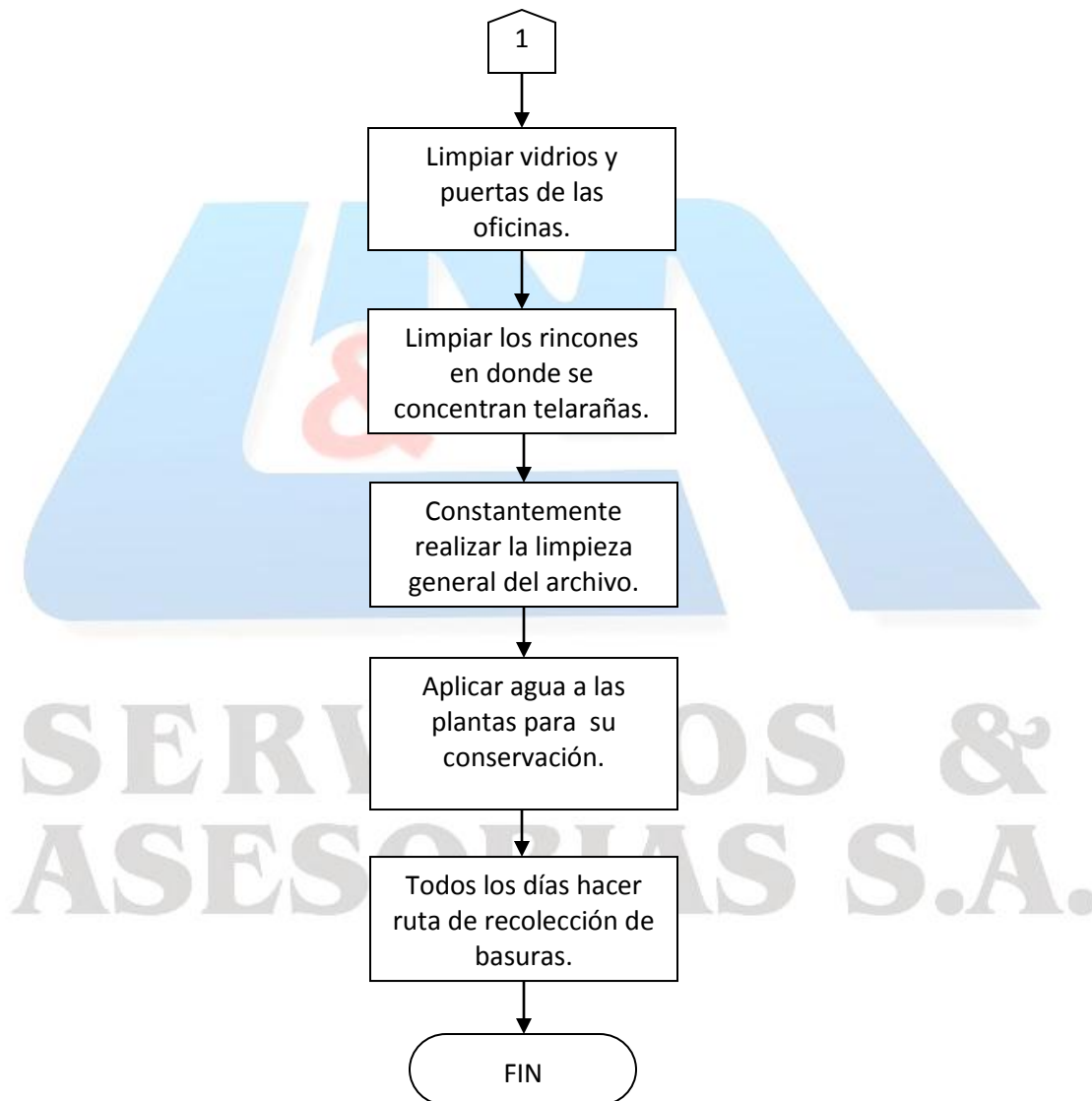
### NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA PRINCIPAL

Código: SG-MOP-  
MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año


Páginas:



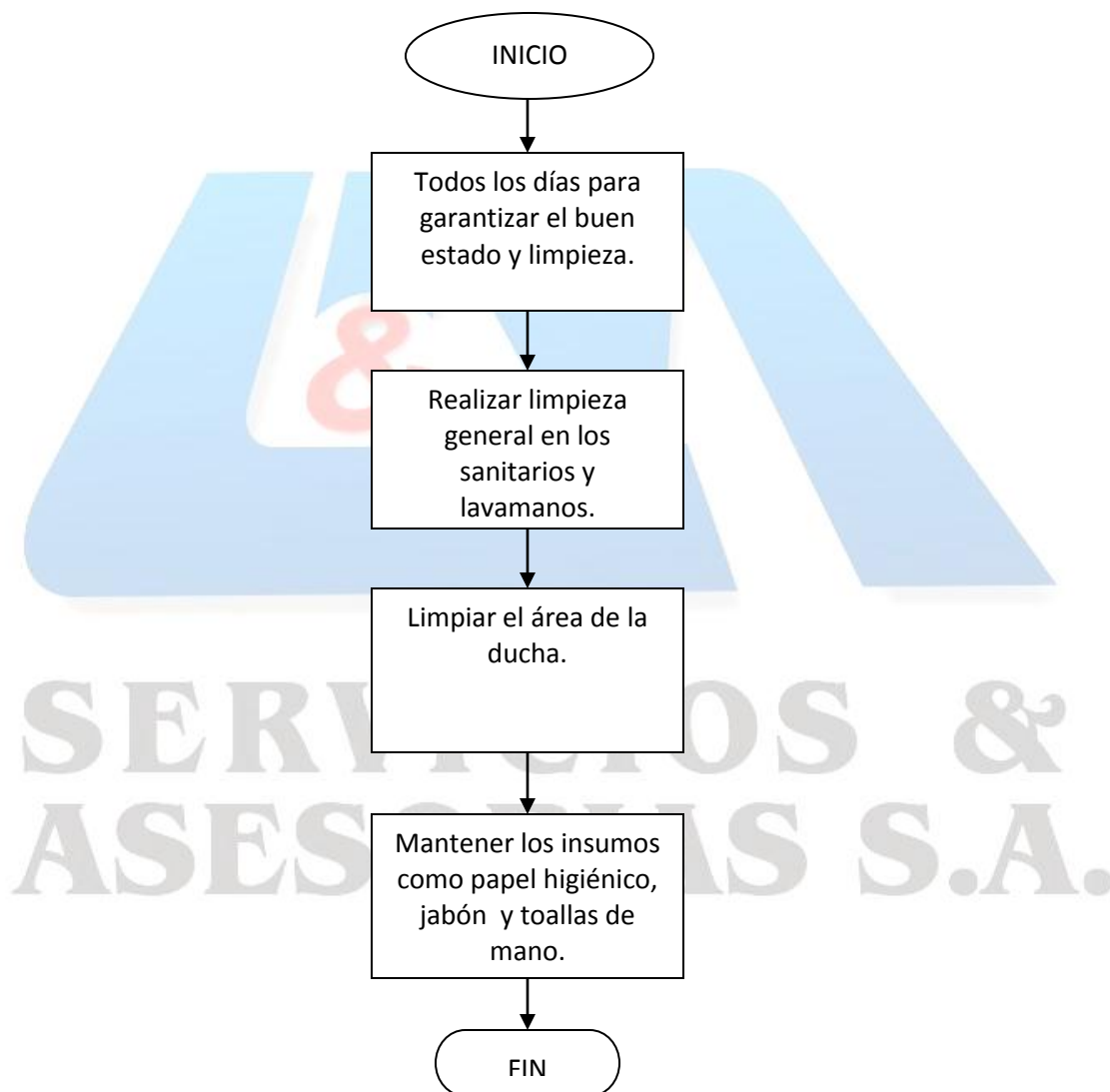
ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo


APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA PRINCIPAL</b>	Código: SG-MOP- MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

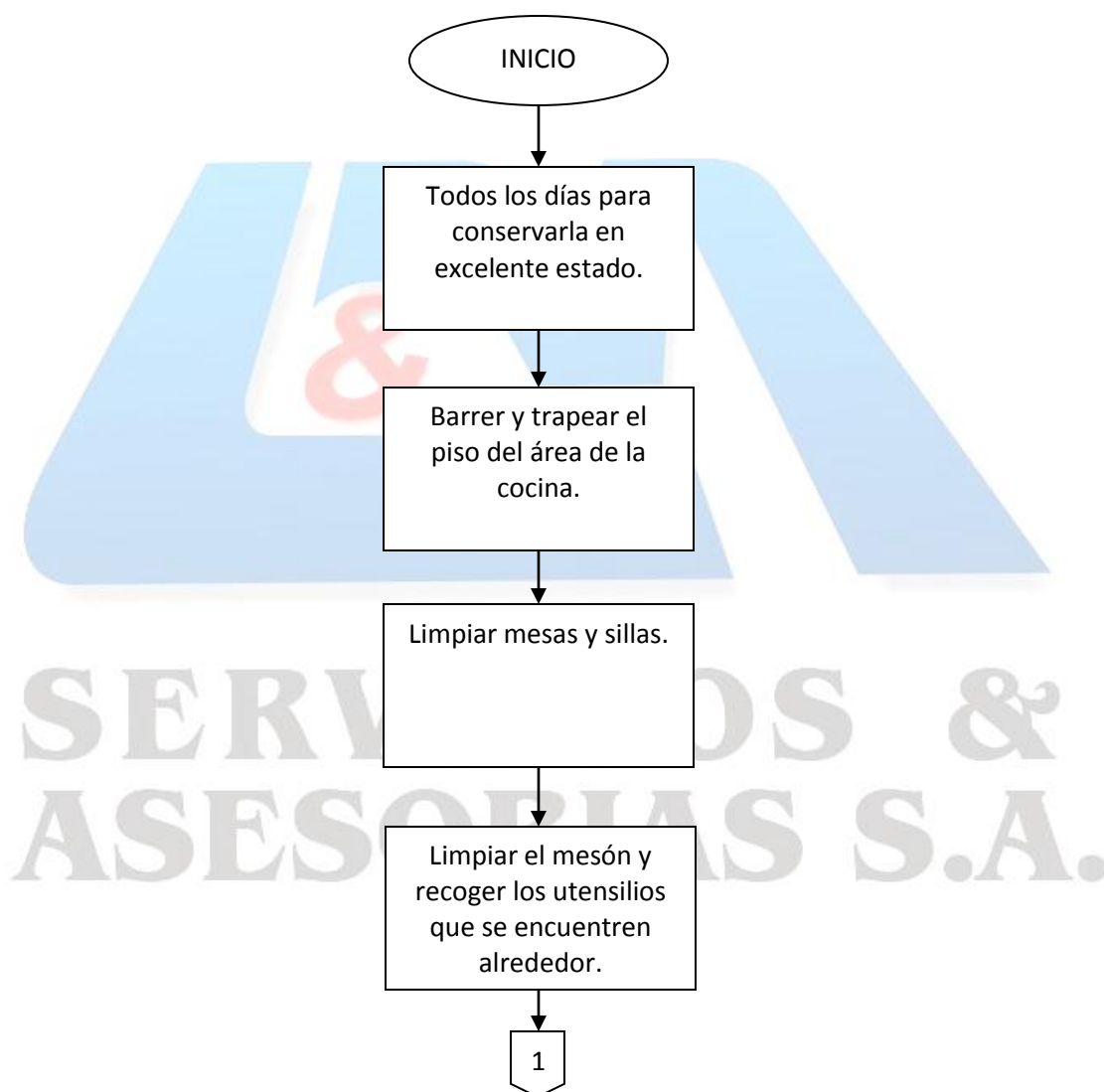
### Limpieza General de los Baños



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA PRINCIPAL</b>	Código: SG-MOP-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

### Limpieza General de la Cocina



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES



**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

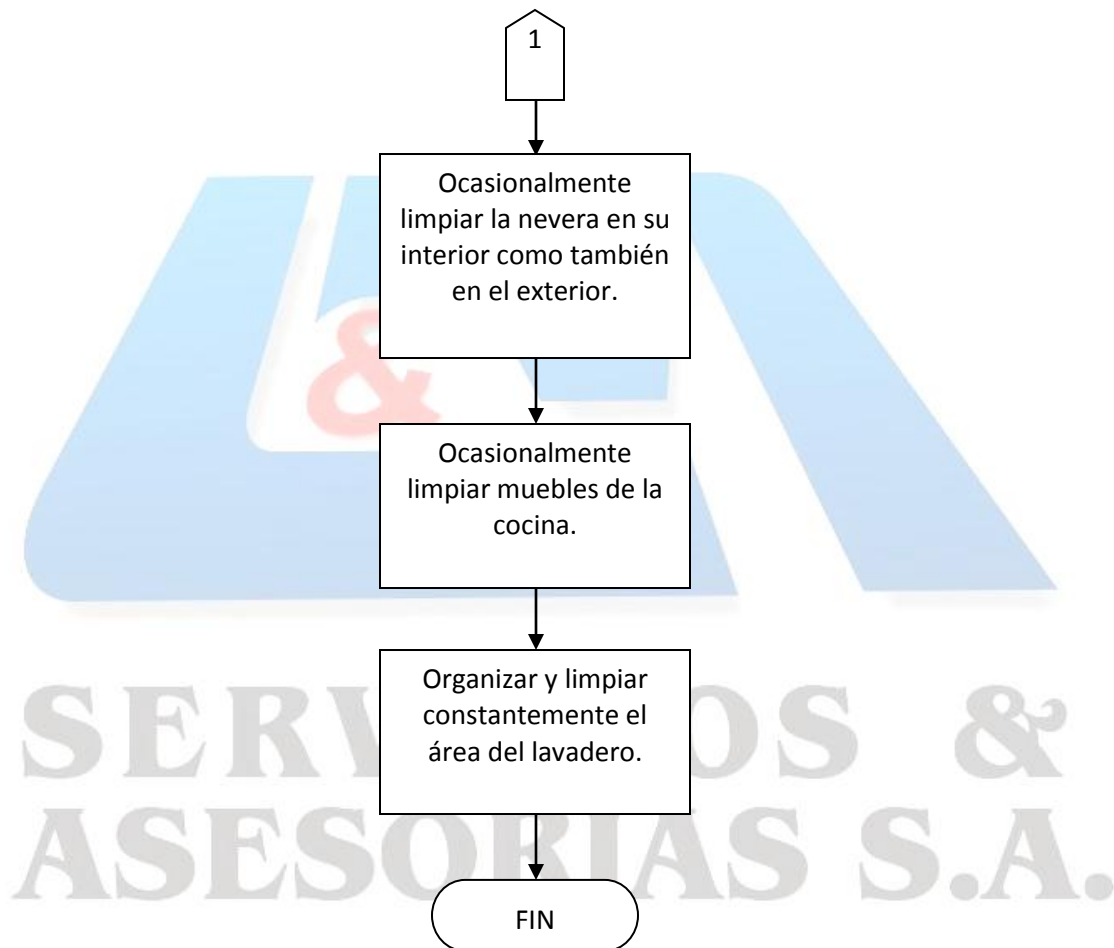
### NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA PRINCIPAL

Código: SG-MOP-  
MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:




ELABORO: Equipo de Calidad

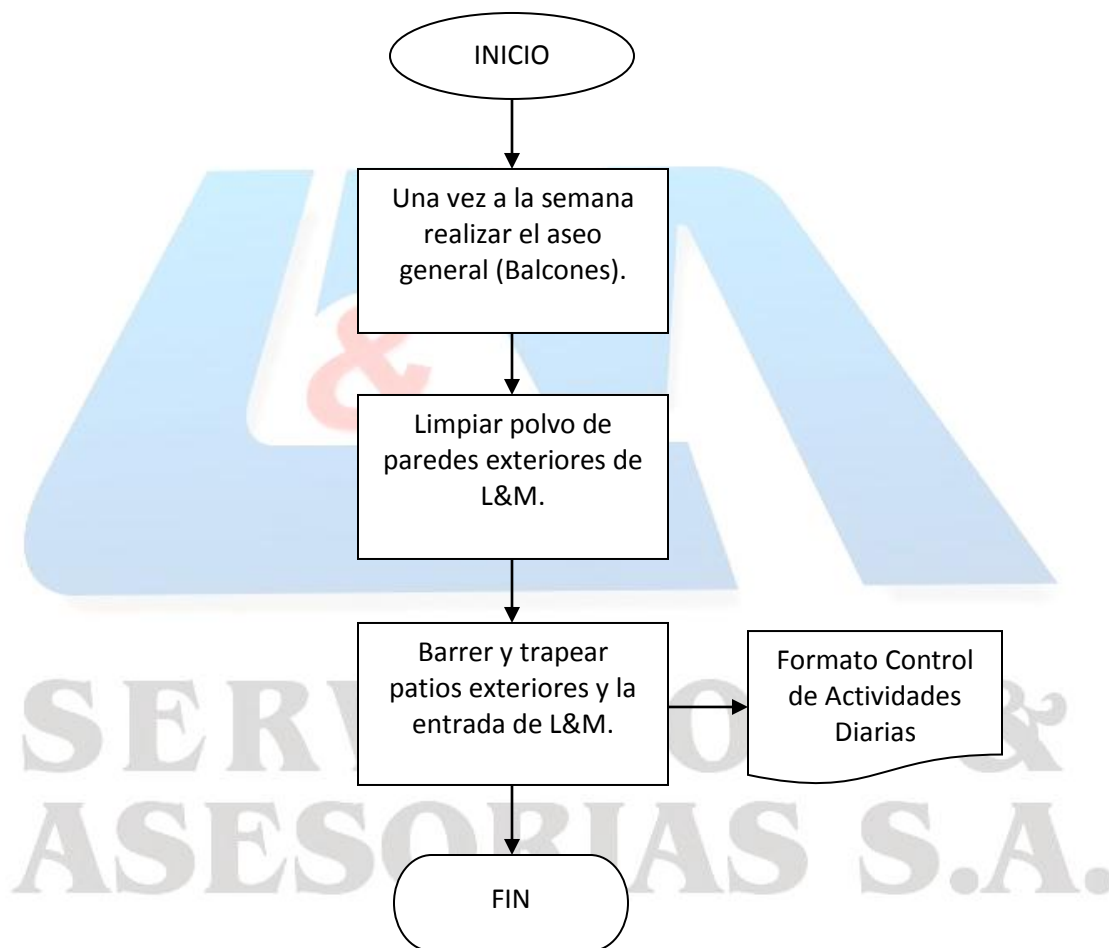
REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA PRINCIPAL</b>	Código: SG-MOP-MP-01
		Versión: 01
		Vigente desde: día/mes/año
		Páginas:

### Limpieza General Exteriores



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES



**NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA PRINCIPAL**

Código: SG-MOP-  
MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Mantenimiento de las Oficinas y Limpieza General en Baños, Cocina y Exteriores

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Mantenimiento de las Oficinas	A. Todos los días para el buen mantenimiento de la organización.	Servicios Generales	
	B. Barrer y limpiar el polvo en las diferentes áreas de las oficinas.	Servicios Generales	
	C. Proceder a trapear el piso de las oficinas y pasillos de L&M.	Servicios Generales	
	D. Brillar el piso una vez a la semana para que el ruido no afecte a los trabajadores.	Servicios Generales	
	E. Limpiar puertas y vidrios de las oficinas	Servicios Generales	
	F. Limpiar los rincones en donde se concentran telarañas.	Servicios Generales	
	G. Constantemente realizar la limpieza	Servicios Generales	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES



## NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA PRINCIPAL

Código: SG-MOP-  
MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

	general en el área de Archivo y Contabilidad.		
	H. Aplicar agua a las plantas para su conservación.	Servicios Generales	
	I. Todos los días hacer ruta de recolección de basuras.	Servicios Generales	
Limpieza General de los baños	A. Todos los días para garantizar un buen estado.	Servicios Generales	
	B. Realizar limpieza general en los lavamanos y sanitarios.	Servicios Generales	
	C. Limpiar el área de la ducha.	Servicios Generales	
	D. Mantener en los baños, papel higiénico, toallas de mano y jabón.	Servicios Generales	
Limpieza General de la Cocina	A. Todos los días después de las horas de comida, realizar la limpieza general para conservarla en buen estado.	Servicios Generales	
	B. Barrer y trapear el piso del área de la cocina.	Servicios Generales	
	C. Limpiar mesas	Servicios	

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISÓ: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES



## NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA PRINCIPAL

Código: SG-MOP-  
MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

	y sillas.	Generales	
	D. Limpiar el mesón y recoger los utensilios que se encuentren alrededor.	Servicios Generales	
	E, Ocasionalmente limpiar la nevera en el exterior como también en el interior.	Servicios Generales	
	F. Ocasionalmente limpiar muebles de la oficina.	Servicios Generales	
	G. Organizar y limpiar constantemente el lavadero.	Servicios Generales	
Limpieza General en Exteriores	A. Una vez a la semana realizar el Aseo General.	Servicios Generales	
	B. Limpiar polvo de paredes y ventanas exteriores de L&M.	Servicios Generales	
	C. Barrer y trapear patios exteriores de L&M.	Servicios Generales	Formato Control de Actividades Diarias

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

No existen procesos relacionados al Mantenimiento de la Oficina Principal de L&M.

ELABORO: Equipo de Calidad	REVISOR: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	--	---------

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES****NOMBRE: MANTENIMIENTO DE LA OFICINA  
PRINCIPAL**Código: SG-MOP-  
MP-01

Versión: 01

Vigente desde:  
día/mes/año

Páginas:

**8. FORMATOS**

Código	Formato	Responsable
	Control de Actividades Diarias	Servicios Generales

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

- Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A.

**10. ANEXOS****ANEXO 1:** Control de Actividades Diarias

**SERVICIOS &  
ASESORIAS S.A.**

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISO: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

OFICINA PRINCIPAL CALLE 13 No. 68-64 OFICINA 404 TELEFONO: 486-36-36.  
CALI COLOMBIA.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES



**NOMBRE: ATENCION AL CLIENTE EXTERNO**

Código: SG-ACE-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
26/10/2011

Páginas:

### 1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir en la Atención al Cliente Externo, con el objetivo de brindarle una buena atención al personal que ingresa a L&M Servicios & Asesorías S.A., ofreciéndole un buen trato y brindándole bebidas al momento en que ingresen a la organización.

### 2. ALCANCE

La Atención al Cliente Externo inicia desde el momento en el que ingresa personal externo a L&M, hasta cuando es atendido por la persona encargada de Servicios Generales ofreciéndole lo que necesite.

### 3. DEFINICIONES

**Atención al Cliente Externo:** Hace referencia al personal que no hace parte de la organización y es entendido como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales.

### 4. POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES


#### Normatividad, Políticas y Condiciones Generales

Políticas Internas del Área de Recepción – Atención al Cliente Interno y Externo.

ELABORO: Equipo de Calidad

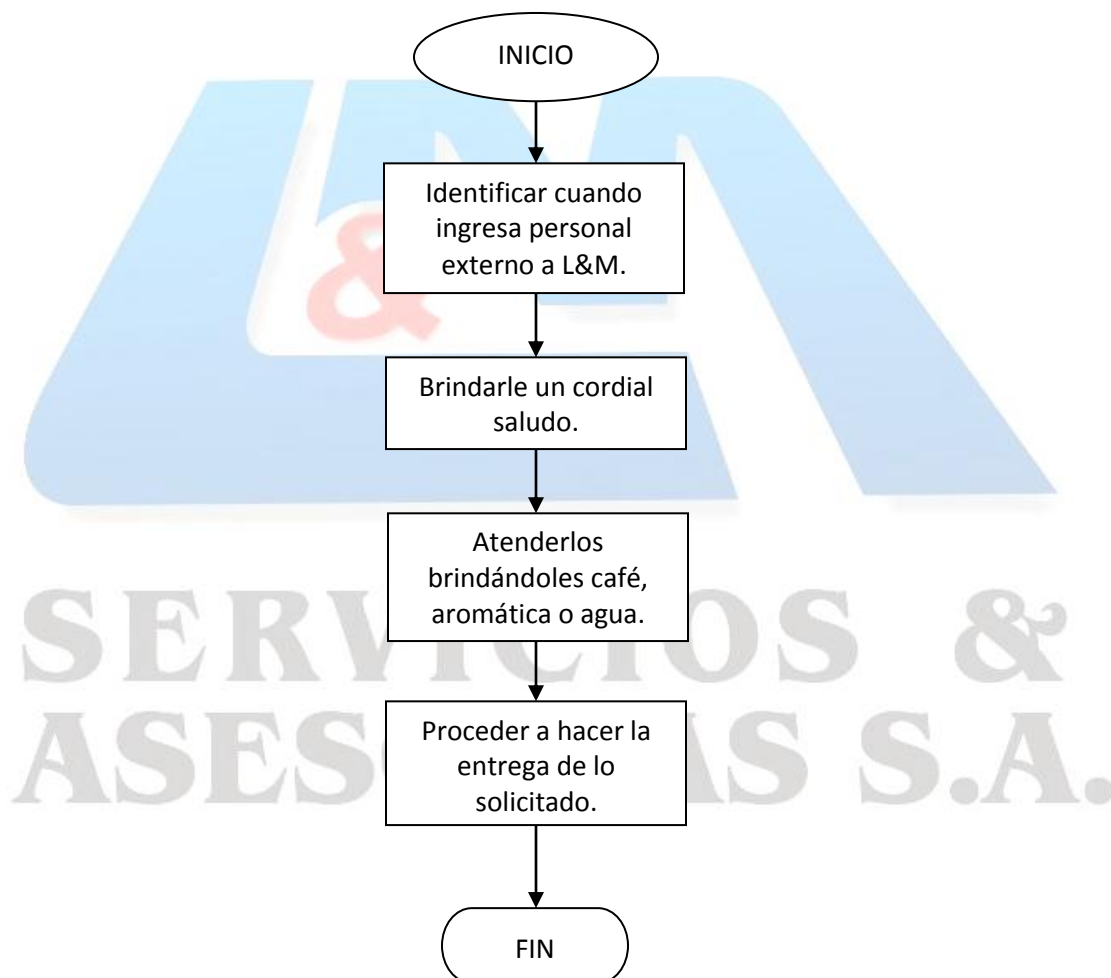
REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES		
 <b>SERVICIOS &amp; ASESORIAS S.A.</b>	<b>NOMBRE: ATENCION AL CLIENTE EXTERNO</b>	Código: SG-ACE-MP-03
		Versión: 01
		Vigente desde: 26/10/2011
		Páginas:

## 5. DIAGRAMA DE FLUJO

### Atención al Cliente Externo



ELABORO: Equipo de Calidad	REVISO: Frank Yesid Lozano – Gerente Administrativo	APROBO:
----------------------------	---	---------



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES****NOMBRE: ATENCION AL CLIENTE EXTERNO**

Código: SG-ACE-MP-03

Versión: 01

Vigente desde:  
26/10/2011

Páginas:

**6. PROCEDIMIENTOS**

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Atención al cliente externo	A. Identificar cuando ingresa personal externo a L&M.	Servicios Generales	
	B. Brindarles un cordial saludo.	Servicios Generales	
	C. Atenderlos ofreciéndoles café, agua o aromática.	Servicios Generales	
	D. Proceder a hacer entrega de lo solicitado de una manera rápida y agradable.	Servicios Generales	

**7. PROCESOS RELACIONADOS**

No existen procesos relacionados a la Atención al Cliente Externo.

**8. FORMATOS**

El proceso de Atención al Cliente no cuenta con formatos.

**9. DOCUMENTOS EXTERNOS**

Políticas Internas de L&M Servicios & Asesorías S.A.

**10. ANEXOS**

No aplica

ELABORO: Equipo de Calidad

REVISOR: Frank Yesid Lozano –  
Gerente Administrativo

APROBO: